53 000 PROFESSIONNELS MOBILISÉS POUR L'EMPLOI

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013





SOMMAIRE

L’édito du président du conseil d’administration

Pôle emploi a accompli un travail considérable en 2013 dans un contexte économique particulièrement difficile. Sans sous-estimer les difficultés rencontrées, nous nous sommes attachés à mettre en œuvre, avec détermination, les grands objectifs de la convention tripartite : personnalisation de l’offre de services, proximité plus grande avec les territoires, les demandeurs d’emploi et les employeurs et poursuite de l’optimisation des moyens.

Au-delà du travail réalisé dans toutes les agences, je voudrais souligner la forte implication des membres du conseil d’administration dans ses différentes instances : le comité d’évaluation, le comité d’audit et des comptes et le groupe de suivi de la convention tripartite. Ce groupe de suivi a d’ailleurs été pérennisé en 2013 et ses travaux ont éclairé utilement les décisions du conseil.

Le conseil d’administration est un lieu de débat autant que de décision et d’impulsion. Nous avons accompagné la fongibilité budgétaire et l’adaptation des aides et des prestations aux territoires. Et pour donner plus de marges de manœuvre aux agences, propices à la territorialisation de nos actions, nous avons adopté une nouvelle délibération permettant, pour 2014, de mobiliser les dépenses d’intervention sur des initiatives locales.

Le conseil d’administration a également appuyé les négociations menées pour une meilleure prise en charge des freins périphériques à l’emploi, grâce aux nouvelles coopérations nouées avec les conseils généraux et la mise en œuvre de l’accompagnement global, quatrième modalité d’accompagnement des demandeurs d’emploi.

Cette dynamique d’ouverture se concrétise aussi dans les partenariats développés et déjà bien engagés avec les acteurs en ligne de l’emploi, qui permettent de favoriser une plus grande transparence du marché du travail.

Enfin, le conseil se félicite du soutien des pouvoirs publics, qui s’est traduit en 2013 par l’embauche de 2 000 nouveaux agents. Ces renforts vont permettre à Pôle emploi de poursuivre ses engagements autour des orientations nationales, dans la mise en œuvre des mesures gouvernementales avec, notamment, les emplois d’avenir ou le plan 100 000 formations prioritaires, ainsi que dans l’application des règles du nouveau régime d’assurance chômage.

L’appropriation, la mise en œuvre et le déploiement rapide de toutes ces évolutions impliquent une totale mobilisation des équipes de Pôle emploi.
C’est un engagement sans faille qu’elles manifestent, au quotidien, au service de nos concitoyens, des demandeurs d’emploi, des entreprises.
Et, d’abord, au service de tous ceux qui en ont le plus besoin.

François Nogué

L'édito du directeur général

L'année 2013, deuxième année de mise en œuvre du plan stratégique « Pôle emploi 2015 », a été une année très dense en évolutions nouvelles. L'implication des agents de Pôle emploi a été essentielle pour mener cette transformation. Je tiens à les féliciter à ce titre et leur dire ma fierté d'être à la tête, depuis deux ans maintenant, de notre établissement.

La personnalisation de l'offre de services à destination des demandeurs d'emploi est effective, avec le déploiement dans toutes les agences des trois nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement. J'ai pu constater, sur le terrain, qu'elle redonnait du sens au travail en agence. Nous avons aussi fait évoluer l'organisation de l'accueil, enrichi notre offre de services orientation, posé les principes d'une nouvelle offre de services aux entreprises et développé notre programme d'expérimentations. Des changements indispensables pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises et faire de Pôle emploi un service public de référence.

Cette amélioration de nos services n'aurait sans doute pas été aussi efficace sans la création de 2 000 CDI supplémentaires à Pôle emploi, après les 2 000 déjà obtenus en 2012. Véritable marque de confiance du gouvernement, ces renforts représentent un effort considérable dans le contexte actuel et améliorent les conditions de travail des conseillers pour faire face à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi.

Après avoir initié en 2012 une démarche de déconcentration, le conseil d'administration a soutenu l'approfondissement de la territorialisation de nos actions à travers un cadre de mise en œuvre d'aides et de dispositifs locaux.

En interne, nous avons enfin engagé des actions visant l'amélioration de notre organisation du travail. Nous avons poursuivi le renouvellement de notre contrat social, avec l'adoption notamment d'un plan pluriannuel de formation ambitieux.

2014 doit être l'année de la consolidation et des résultats, en termes de retour à l'emploi et de satisfaction de nos publics. Nous serons également fortement mobilisés pour mettre en place la nouvelle convention d'assurance chômage.

Je sais pouvoir compter sur les agents de Pôle emploi pour poursuivre la transformation engagée, réussir à atteindre les objectifs fixés dans notre plan stratégique et continuer à se mobiliser dans la bataille pour l'emploi.

Jean Bassères

FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2013

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2013

Nouvelles offres de services, coopération franco-allemande, quartiers défavorisés, illettrisme, Adie, garantie européenne pour la jeunesse, plan 30 000 formations prioritaires… Retrouvez toutes les dates et les événements qui ont marqué Pôle emploi en 2013.

JANVIER

DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI

La nouvelle offre de services s'organise autour de trois modalités de suivi et d'accompagnement, qui répondent à des besoins et attentes des demandeurs d'emploi différents en termes de nature et de fréquence des contacts :
- l'accompagnement renforcé ;
- l'accompagnement guidé ;
- le suivi et l'appui à la recherche d'emploi.

UN PROGRAMME D'EXPÉRIMENTATIONS AU BÉNÉFICE DE TOUS

Pôle emploi lance son premier programme national d'expérimentations. Il vise plusieurs objectifs :
- préparer les prochaines orientations stratégiques ;
- améliorer l'offre de services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises ;
- accroître l'accessibilité des services de Pôle emploi ;
- moderniser le marché du travail ;
- améliorer le quotidien opérationnel des agences.

Exemples d'expérimentations menées :
les services dédiés aux petites entreprises, l'équipe dédiée au contrôle de la recherche d'emploi…

PARTENAIRE DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Pôle emploi s'engage aux côtés de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme dans le cadre de la grande cause nationale 2013. Certaines directions régionales ont signé des conventions en ce sens. Des modules de sensibilisation des conseillers ont même été construits dès fin 2012.

15 JANVIER : UN SITE WEB ACCESSIBLE

Le site pole-emploi.org est désormais pleinement accessible aux personnes en situation de handicap. En effet, il a été développé en conformité avec le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA). Résultat : une navigation compatible avec les logiciels de synthèse vocale, de plage braille et de grossissement de caractères, une navigation au clavier aisée et des alternatives textuelles aux contenus multimédias.

FÉVRIER

26 FÉVRIER : PREMIER CENTRE POUR L'EMPLOI FRANCO-ALLEMAND

Pôle emploi signe avec l'Agence fédérale pour l'emploi un accord historique en faveur de l'emploi transfrontalier. Cette étroite coopération se concrétise par l'ouverture d'un service de placement transfrontalier à Kehl, en Allemagne.

→ UN ACCORD HISTORIQUE EN FAVEUR DE L'EMPLOI TRANSFRONTALIER

Le travail transfrontalier est une réalité quotidienne en Europe, notamment en Alsace et en Lorraine. Difficultés de recrutement assez marquées en Allemagne, notamment chez les jeunes, difficultés à trouver des emplois en France… D'évidence, l'association des Services Publics d'Emploi des deux pays permettra de mieux **répondre aux besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi de la frontière franco-allemande.** Coopérant depuis de nombreuses années, Pôle emploi et le Service Public d'Emploi allemand ont créé un socle commun visant à lever les freins au placement franco-allemand. *« La définition de processus standardisés et de normes communes pour mieux intégrer nos offres de services devenait nécessaire pour garantir le rapprochement entre offres et demandes d'emploi et renforcer la connaissance du marché du travail transfrontalier des conseillers »*, affirme Marlyce Breun, directrice de la stratégie et des relations • • •

extérieures de Pôle emploi Alsace.

La première mise en œuvre locale de ce rapprochement s'est traduite par la création d'un **bureau commun de service de placement transfrontalier** à Kehl, ville allemande limitrophe de Strasbourg. L'objectif ? Délivrer informations et conseils aux employeurs sur le recrutement transfrontalier, proposer une offre de services aux demandeurs d'emploi et coordonner les mesures communes, notamment dans le domaine de la formation.

MARS

LANCEMENT DE LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICES ORIENTATION

La nouvelle offre de services en orientation s'articule autour de deux niveaux de prestations : l'orientation généraliste faite par les conseillers et l'orientation spécialisée menée par des psychologues du travail. Elle propose des prestations adaptées aux profils et aux besoins des différents publics, tout au long de la vie.

19 MARS-18 AVRIL : TRAIN DE L'INDUSTRIE ET DE L'INNOVATION

Lors de cette campagne de recrutement itinérante, les conseillers de Pôle emploi organisent dans chaque ville étape des séances de *job dating* entre les entreprises du monde industriel et les candidats. Une opération forte pour faire connaître ce secteur porteur, riche en opportunités de recrutement.

→ LE TRAIN INDUSTRIE ET INNOVATION 2013, UNE OPÉRATION DE RECRUTEMENT QUI SOULÈVE DES BARRIÈRES

*« Diversifier l'approche du **recrutement** est bénéfique pour tout le monde et offre la possibilité de s'ouvrir à d'autres publics. L'objectif est de permettre aux professionnels du secteur de rencontrer des candidats à l'**embauche** et de rapprocher ainsi l'offre et la demande »*, explique Valérie Quillon, conseillère à l'agence Pôle emploi Orléans. C'est une opération de recrutement itinérante qui a traduit la volonté de répondre au plus près aux besoins en **main-d'œuvre** sur chacun des bassins d'emplois des régions parcourues. Les employeurs du secteur industriel local sont venus proposer à bord leurs **offres d'emploi**. Des **entretiens** ont été planifiés dans la voiture Pôle emploi à étape du train : offres d'emploi en CDD et CDI, offres de formation et d'alternance. Un événement qui a pris tout son sens avec la Semaine de l'industrie organisée du 18 au 24 mars 2013. Son but était de **mobiliser les entreprises en régions** afin de faire connaître aux publics **les filières du monde industriel, un secteur porteur avec des métiers qui recrutent.**

25 MARS : PLUS DE CONSEILLERS POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT

Le Premier ministre annonce le recrutement de 2 000 personnes supplémentaires en contrat à durée indéterminée (CDI) pour assurer un accompagnement plus personnalisé aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

AVRIL

9 AVRIL : ENQUÊTE BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE (BMO) 2013

Pôle emploi mesure chaque année avec le concours du Crédoc les intentions de recrutement des employeurs pour améliorer l'orientation et l'information des demandeurs d'emploi. Les métiers les plus recherchés ? Les services aux particuliers et aux entreprises.

15 AVRIL : DIFFUSION INTERNE DU RÉFÉRENTIEL MÉTIERS

Le plan stratégique Pôle emploi 2015 a été l'occasion pour Pôle emploi de renouveler son contrat social et de concevoir un référentiel qui répertorie les métiers, emplois, activités et compétences nécessaires pour assurer ses missions.

30 AVRIL : UNE ACTION RENFORCÉE DANS LES QUARTIERS POPULAIRES

Pôle emploi signe une convention d'objectifs avec le ministère du Travail et le ministère délégué à la Ville, en présence du président de la République. Objectif : renforcer la présence des services de Pôle emploi dans les quartiers dits prioritaires et favoriser le retour à l'emploi de leurs habitants.

→ RÉPONDRE AU MIEUX AUX ENJEUX DES QUARTIERS PRIORITAIRES

Cette convention s'articule autour de 4 axes :

- assurer la présence des services de Pôle emploi dans les quartiers populaires ;
- renforcer les services et les adapter aux besoins des quartiers de la politique de la ville ;
- mobiliser la politique de l'emploi en faveur de ces quartiers prioritaires, et mettre en œuvre des dispositifs spécifiques ;
- participer à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des contrats de ville avec les acteurs des territoires.

JUIN

11 JUIN : LES DÉTENUS PEUVENT S'INSCRIRE COMME DEMANDEURS D'EMPLOI

Pôle emploi signe une nouvelle convention de collaboration avec l'administration pénitentiaire. Désormais, les personnes détenues pourront préparer leur retour à la vie active avec Pôle emploi avant leur sortie. L'accompagnement par les conseillers sera facilité grâce à l'accès au système d'information de Pôle emploi depuis les établissements pénitentiaires.

→ LE RETOUR À L'EMPLOI CONTRIBUE FORTEMENT À LA RÉINSERTION DES PERSONNES DÉTENUES

Pôle emploi est partenaire de l'administration pénitentiaire depuis 1993. Jusqu'à présent, un détenu ne pouvait s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi qu'à sa sortie de prison. Grâce à la nouvelle convention, les personnes incarcérées, motivées pour préparer leur retour à la vie active, pourront le faire avant leur sortie. L'accès **en détention au système d'information de Pôle emploi** se met progressivement en place dans les prisons. L'objectif ? Conjuguer l'action des services pénitentiaires d'insertion et de probation et celle de Pôle emploi afin de réussir la réinsertion sociale et professionnelle des personnes incarcérées.
La collaboration entre les deux services publics permet une meilleure continuité de la prise en charge du détenu lors de sa sortie.

28 JUIN : PLUS D'ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES DANS LE RETOUR À EMPLOI

Pôle emploi signe un accord-cadre avec le ministère du Travail et le ministère du Droit des femmes. Objectifs : augmenter la mixité des emplois dans les actions de recrutement et faciliter le retour à l'emploi des femmes en renforçant la collaboration entre les services de l'État et Pôle emploi, à l'échelle nationale et locale.

UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES

Pôle emploi propose deux niveaux de services aux entreprises en fonction de leurs besoins et orientés en faveur du placement des demandeurs d'emploi : l'appui au recrutement pour toutes les entreprises et l'accompagnement renforcé pour celles qui en ont le plus besoin.

JUILLET

8 JUILLET : DES LIENS PLUS ÉTROITS AVEC LE MONDE SCIENTIFIQUE

Pôle emploi crée un conseil scientifique. Sa mission : donner un avis sur les orientations et le bilan du programme national d'études et d'évaluation de Pôle emploi ; aider à la définition de nouveaux projets de recherche et contribuer à l'organisation d'un colloque annuel visant à valoriser les travaux initiés et soutenus par Pôle emploi.

12 JUILLET : LANCEMENT SUR POLE-EMPLOI.FR DE L'AGRÉGATION D'OFFRES TRANSMISES PAR LES PARTENAIRES DE L'EMPLOI EN LIGNE

PLAN 30 000 FORMATIONS PRIORITAIRES

Un plan d'urgence a été lancé entre l'État, les Régions et les partenaires sociaux pour financer 30 000 formations prioritaires. L'objectif ? Permettre le développement des compétences et des qualifications des demandeurs d'emploi dans des secteurs et des métiers offrant des opportunités d'embauche : le commerce, les transports, le secteur sanitaire et social, l'hôtellerie-restauration, le bâtiment, les travaux publics, l'industrie…

AOÛT

PÔLE EMPLOI LANCE SON PROGRAMME PLURIANNUEL DE FORMATION (PPF)

À l'horizon 2015, il s'agit de garantir à chaque agent Pôle emploi un socle commun de connaissances nécessaires à l'exercice de son métier et à la mise en œuvre de Pôle emploi 2015. Le programme définit les priorités et les engagements en matière de développement des compétences collectives pour trois ans.

200 BOURSES LEONARDO DA VINCI POUR UN STAGE PROFESSIONNEL EN EUROPE

Mobilisation de 200 bourses du programme Leonardo da Vinci permettant à des demandeurs d'emploi de bénéficier d'une expérience de treize semaines dans un pays de l'Union européenne.

SEPTEMBRE

DIFFUSION DES OFFRES DE PÔLE EMPLOI EN LIGNE SUR DES SITES INTERNET PARTENAIRES

OCTOBRE

3-4 OCTOBRE : L'EMPLOI AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

Pour la 3e année consécutive, Pôle emploi international participe au forum Paris pour l'emploi, au sein d'un « village Europe et international ». Pôle emploi et les équipes du Réseau européen de l'emploi EURES invitent les candidats à rencontrer des spécialistes de la mobilité professionnelle et des entreprises qui recrutent à des postes à dimension européenne et internationale.

→ LORS DES EUROPEAN JOB DAYS 2013, LA COMMISSION EUROPÉENNE S'EST ASSOCIÉE À PÔLE EMPLOI

Avec 15 000 postes à pourvoir, **Paris pour l'emploi** est le plus important forum français de recrutement. Dans le cadre des European Job Days 2013, la Commission européenne s'est associée à Pôle emploi. • • •

• • •

Objectif : favoriser **la mobilité en Europe** à travers cet événement incontournable dans la région Île-de-France. Les conseillers Pôle emploi/EURES France, accompagnés des conseillers EURES de 16 pays de l'Union européenne, ont mis à la disposition des candidats à la mobilité un espace dédié. 13 000 visiteurs ont pu ainsi postuler, sur place ou en ligne, aux 500 offres d'emploi qui étaient proposées à l'étranger, rencontrer les 30 entreprises qui recrutaient en Europe mais aussi au Québec et au Canada, écouter les témoignages de candidats à la mobilité, participer à un forum en ligne…

7-11 OCTOBRE : PARTENARIAT AVEC L'ADIE

Pôle emploi s'engage de nouveau avec l'Adie dans l'aide à l'entrepreneuriat en proposant un accompagnement spécifique aux personnes qui se lancent ou développent leur activité en auto-entrepreneur.

→ ACCOMPAGNER LES ENTREPRENEURS

Acteur majeur du microcrédit en France, l'Adie a réalisé une enquête auprès des entrepreneurs qu'elle finance et accompagne. Conclusion de l'étude : **le microcrédit est véritablement une voie utile de retour à l'emploi** dans un contexte de lutte contre le chômage. L'Adie a donc lancé une campagne d'information, relayée par Pôle emploi, son partenaire de longue date. Les micro-entrepreneurs ont bénéficié de conseils personnalisés sur leur projet : statuts juridiques, bonnes pratiques pour se lancer, bien communiquer, gagner des clients…

7 OCTOBRE : UNE NOUVELLE CHARTE ANTI-DISCRIMINATION

Pôle emploi signe avec le Défenseur des droits et les intermédiaires de l'emploi une charte « Ensemble pour l'égalité dans les recrutements ». Une réponse aux résultats de l'enquête IFOP du Défenseur des droits sur la perception des discriminations par les demandeurs d'emploi.

29 OCTOBRE : DES ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ DE VIE À PÔLE EMPLOI

Pôle emploi poursuit ses engagements liés au renouvellement de son contrat social. Lors du comité central d'entreprise, le directeur général présente un plan d'actions en matière d'accompagnement à l'amélioration des conditions de travail.

PÔLE EMPLOI RENFORCE SA PRÉSENCE SUR LE WEB SOCIAL : YOUTUBE, TWITTER, DAILYMOTION, GOOGLE +

NOVEMBRE

12 NOVEMBRE : L'EUROPE S'ENGAGE POUR UNE « GARANTIE EUROPÉENNE POUR LA JEUNESSE »

Dans la continuité du sommet organisé à Berlin le 3 juillet, la conférence sur l'emploi des jeunes en Europe qui s'est tenue à Paris le 12 novembre a réuni les chefs d'État et de gouvernement européens, les présidents de la Commission, du Parlement et du Conseil européens, les ministres de l'Emploi, ainsi que les partenaires sociaux européens et les chefs des Services Publics d'Emploi. L'objectif de cette seconde rencontre : veiller à la mise en place des actions liées à la « garantie européenne pour la jeunesse » et échanger sur les meilleures pratiques. Une nouvelle initiative du Conseil européen qui vise à proposer à tous les moins de 25 ans inscrits à Pôle emploi une offre d'emploi de qualité, une formation, une opportunité d'apprentissage ou un stage dans les quatre mois suivant la fin de leur scolarité ou la perte de leur emploi.

→ RENFORCER LA COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DE L'ÉDUCATION

Pôle emploi contribue au programme d'action de la France pour la mise en œuvre d'une « garantie européenne pour la jeunesse » et s'engage à renforcer et à développer les solutions pour qu'aucun jeune ne reste plus de 4 mois sans proposition d'emploi ou de formation. Pour anticiper et préparer **l'arrivée des jeunes sur le marché du travail,** Pôle emploi renforce sa collaboration avec les acteurs de l'éducation. Quelques exemples : des conventions signées avec les universités de Rennes 1 et de Limoges, l'animation d'ateliers avec la fédération étudiante Intercampus de Reims, une préparation à l'insertion professionnelle des étudiants de BTS en Martinique, un forum dédié à l'orientation des collégiens à Saint-Quentin (02)…

19-21 NOVEMBRE : FORUM EMPLOI « DESTINATION CANADA »

C'est le rendez-vous incontournable pour l'expérience professionnelle hors de nos frontières. Des employeurs canadiens rencontrent des candidats dans des secteurs aussi variés que l'ingénierie, la santé, l'hôtellerie et la restauration, l'éducation, l'informatique, le multimédia…

27 NOVEMBRE : TOUS MOBILISÉS POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pôle emploi signe une convention multipartite pour l'emploi des personnes handicapées avec l'État, l'Agefiph, le FIPHFP, la CNSA, l'ARF, la CNAM et la MSA. L'objectif : donner plus de lisibilité et d'efficacité à la politique d'emploi des personnes handicapées grâce à la construction de parcours d'accès à l'emploi, la mobilisation des ressources de formation professionnelle, la sensibilisation des employeurs…

DÉCEMBRE

69 % DES DEMANDEURS D'EMPLOI SATISFAITS

Pôle emploi réalise son baromètre national de satisfaction 2013. Malgré un contexte économique défavorable, la confiance en Pôle emploi est en augmentation.

→ BAROMÈTRE NATIONAL DE SATISFACTION 2013

En 2013, **69 % des demandeurs d'emploi se sont déclarés satisfaits** des services rendus par Pôle emploi, soit 4 points de plus qu'en 2011. Un service public de l'emploi qui est perçu comme accessible et à l'écoute des demandeurs d'emploi. Près de 8 personnes sur 10 ont ainsi indiqué être **satisfaites de l'accueil**, en agence et au téléphone. La qualité d'écoute des conseillers est particulièrement soulignée.

Les points de progrès :

- la pertinence des offres d'emploi proposées (seuls 48 % ont signalé l'adaptation des offres adressées) ;
- l'orientation (les demandeurs d'emploi ont le sentiment de ne pas être informés des secteurs et métiers qui recrutent) ;
- la prise en compte de leurs difficultés personnelles (problèmes de mobilité, contraintes personnelles ou familiales, discrimination éventuelle…).

L'ANNÉE EN CHIFFRES

DEMANDEURS D'EMPLOI ET ENTREPRISES



90,3 %
des nouveaux chômeurs inscrits dans les 10 jours

1,1 million d'embauches réalisées grâce à des candidats présentés par Pôle emploi

2,4 millions
de recrutements réussis avec l'aide de Pôle emploi

6,2 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi

7,9 millions de dossiers de demande d'allocation traités

434 000
entreprises utilisent nos services

241 000 visites de prospection en entreprises

2,8 millions d'offres collectées

21 clubs RH régionaux, qui regroupent 1 500 entreprises membres

ORGANISATION



905
agences de proximité et relais

141 agences de services spécialisés et 73 plateformes de services

53 000 agents

FORUMS EMPLOI

4 000 événements organisés par Pôle emploi auxquels 500 000 demandeurs d'emploi ont participé

INDEMNISATIONS



31,2 milliards d'euros
versés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises pour le compte de l'assurance chômage

3,4 milliards d'euros
versés pour le compte de l'État et du Fonds de solidarité



SERVICES À DISTANCE

POLE-EMPLOI.FR

43,5 millions de visites par mois

« MODE D'EMPLOI » :
plus de **2,7 millions** de destinataires de la newsletter, qui donne des conseils pour l'aide au retour à l'emploi

APPLI POLE-EMPLOI MOBILE

267,8 millions de pages vues

16,7 millions de visites

975 591 téléchargements

SITE MOBILE DÉDIÉ À L'ALTERNANCE
Campagne 2013 :
+ **2 millions** de pages vues, dont 50 % de pages d'offres d'emploi en alternance

Environ **120 000** offres en contrat d'apprentissage et de professionnalisation disponibles

39 49 NUMÉRO COURT POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

63,2 millions d'appels

39 95 NUMÉRO COURT DÉDIÉ AUX ENTREPRISES
2,2 millions d'appels
et 2,4 millions d'appels sur les lignes directes entreprise

EXPERTISE / MARCHÉ DU TRAVAIL

POLE-EMPLOI.ORG
2 millions de visites par an

BMO.POLE-EMPLOI.ORG
Le site qui permet de mieux identifier les métiers porteurs par bassin d'emploi



RSE

5,93
tonnes équivalent CO_2 par agent (chiffre 2012 obtenu en 2013)

AGIR EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI

MISE EN ŒUVRE DES MESURES GOUVERNEMENTALES

La deuxième grande conférence sociale pour l'emploi s'est tenue en juin 2013. Elle a réuni plus de 300 participants, représentants des organisations syndicales, d'employeurs et des collectivités territoriales. Dans le droit fil de la première conférence de 2012, l'édition 2013 a conforté la méthode suivie pour mener à bien les réformes : dialogue social, négociation et concertation. La feuille de route de 2013 a établi la liste des chantiers prioritaires, une méthode et un calendrier.

CONTRATS AIDÉS ET EMPLOIS D'AVENIR

L'emploi des jeunes est l'un des chantiers prioritaires du gouvernement. Zoom sur les dispositifs et contrats aidés qui ont encouragé l'emploi des moins de 26 ans.

Emplois d'avenir

Ce contrat aide à l'insertion durable dans la vie active de jeunes particulièrement éloignés de l'emploi, en raison d'un défaut de formation ou de leur origine géographique. Ils concernent principalement le secteur non marchand (économie sociale et solidaire, collectivités territoriales, hôpitaux…). Un emploi d'avenir est un parcours d'insertion et de formation qui prend la forme d'un CDI ou d'un CDD de 1 à 3 ans, à temps plein. Les organismes qui embauchent un jeune en emploi d'avenir bénéficient d'une aide de l'État égale à 75 % du SMIC brut. Pôle emploi et ses partenaires du Service Public d'Emploi, missions locales et Cap emploi, se sont fortement engagés et mobilisés en 2013 au sein de cellules opérationnelles locales pour atteindre l'objectif fixé.

EN RÉGION

SENSIBILISER LES ENTREPRISES. Dans toute la France, les agences Pôle emploi ont informé les employeurs sur les emplois d'avenir. Exemple en Basse-Normandie où l'agence d'Honfleur a invité 100 entreprises dans ses locaux, le 26 juin 2013, pour les sensibiliser à l'ouverture des emplois d'avenir au secteur marchand.

Contrats de génération

Ce dispositif a un triple objectif :
- l'accès durable des jeunes à l'emploi ;
- le maintien de l'emploi des seniors ;
- la transmission des compétences et des savoirs entre générations.

Une aide financière, qui peut aller jusqu'à 12 000 euros sur 3 ans, est accordée aux entreprises de moins de 300 salariés qui embauchent un jeune en même temps qu'elles maintiennent un senior en poste. Fin 2013, on comptait 17 598 contrats de génération en place.

Emplois francs

Dans les quartiers populaires, le taux de chômage des jeunes est 2,5 fois plus élevé que la moyenne. Les emplois francs constituent une aide pour les entreprises qui embauchent en CDI des moins de 30 ans résidant dans une Zone Urbaine Sensible (ZUS). Elles bénéficient alors d'une prime de 5 000 euros. Cette expérimentation, qui durera 3 ans, vise à embaucher 2 000 jeunes en 2013 et 9 000 à terme, en 2015. Elle concerne plusieurs villes, notamment dans les départements d'outre-mer. En septembre 2013, des sessions d'information collectives avec des demandeurs des ZUS ont ainsi été organisées par l'agence Pôle emploi de Fort-de-France (Martinique).

93,4 % C'EST LE TAUX DE RÉALISATION DES CONTRATS AIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2013

91 % C'EST LE TAUX DE RÉALISATION DES EMPLOIS D'AVENIR AU 31 DÉCEMBRE 2013

PLAN 30 000 FORMATIONS

De nombreux emplois ne sont pas pourvus faute de candidats justifiant de la formation appropriée. Un plan de formations prioritaires a donc été lancé en 2013 par l'État, les régions et les partenaires sociaux. Le premier bilan confirme que ces 30 000 formations prioritaires constituent l'un des outils majeurs de la bataille pour l'emploi.

Un plan d'urgence de 30 000 formations

De nombreux employeurs ne parviennent pas à trouver les candidats qualifiés correspondant à leurs besoins et des emplois restent vacants, alors même que le chômage augmente. C'est le cas notamment dans le transport, le commerce, la gestion financière et les services à la personne. Un plan d'urgence a donc été lancé entre l'État et des partenaires, dont les conseils régionaux et Pôle emploi. L'enjeu : financer 30 000 formations supplémentaires entre août et décembre 2013.

Ces formations incluent un dispositif simplifié de préparations opérationnelles à l'emploi individuelles (POEI). Désormais, il suffit de remplir deux formulaires en ligne au lieu de cinq formulaires sur papier. Le délai de mise en œuvre est ainsi passé de 40 à 20 jours.

Pourquoi des offres non pourvues ?

Les causes sont variées et les études qualitatives de Pôle emploi ont permis d'identifier les raisons à ce phénomène. Entre autres : manque d'attractivité de certains métiers ou entreprises, conditions de travail difficiles, types de contrat ou salaires peu attrayants… Mais aussi un nombre insuffisant de demandeurs d'emploi disposant des qualités nécessaires, en raison notamment de l'évolution des métiers ou du défaut d'anticipation des besoins en recrutement.

Un premier bilan positif

En 2013, 35 475 inscriptions supplémentaires en stage ont été réalisées et 29 517 demandeurs d'emploi ont commencé leur formation. L'objectif de 30 000 entrées à la fin de l'année 2013 a donc été dépassé.

Le contrat de sécurisation professionnelle (CSP)

En 2013, près de 122 000 personnes ont adhéré au CSP. Il concerne les salariés victimes d'un licenciement économique dans une entreprise non soumise à l'obligation de proposer un congé de reclassement. Il permet, pendant une durée maximale de 12 mois, l'organisation et le déroulement d'un parcours de retour à l'emploi, ou d'une reconversion, d'une création ou reprise d'entreprise. Pendant la durée du CSP, le bénéficiaire perçoit une allocation spécifique de sécurisation professionnelle (ASP) égale à 80 % du salaire journalier de référence pour les salariés justifiant d'un an d'ancienneté dans l'entreprise.

L'ANI jeunes

Mis en place depuis avril 2011 dans le cadre de l'Accord national interprofessionnel (ANI), le dispositif « ANI jeunes » de Pôle emploi a pour objectif d'offrir un suivi renforcé aux jeunes demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi et dans le réseau des missions locales. Ce suivi personnalisé comprend notamment une aide à la construction du projet professionnel et un conseil individualisé. En tout, **51 300 jeunes** en ont déjà bénéficié, dont **29 978 nouveaux** en 2013.
43,5 % d'entre eux, qui étaient suivis par Pôle emploi, ont trouvé un emploi durable (CDI ou CDD de plus de 6 mois).

ENJEU 2014

UN NOUVEAU PLAN : 100 000 formations prioritaires pour l'emploi supplémentaires. Ces formations seront financées par l'État, Pôle emploi, les conseils régionaux, l'AGEFIPH et les partenaires sociaux.

UNE OFFRE DE SERVICES MIEUX ADAPTÉE

Le plan stratégique « Pôle emploi 2015 » a pour priorité de faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin. Au premier rang : les demandeurs d'emploi qui ont des besoins différents en matière de services et de fréquences des contacts. Pôle emploi a donc déployé une nouvelle offre de services qui vise à mieux accompagner ces derniers dans leur retour à l'emploi, notamment en renforçant ses liens avec les territoires.

TROIS NOUVELLES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin : un impératif pour inverser la courbe du chômage, un axe majeur du plan stratégique. Résultat : Pôle emploi déploie sa nouvelle offre de services aux demandeurs d'emploi depuis début 2013. Elle se décline en trois modalités de suivi et d'accompagnement, adaptées aux attentes et aux besoins des demandeurs.

Trois modalités d'accompagnement profilées

La nouvelle offre de services s'organise autour de trois modalités de suivi et d'accompagnement, qui répondent à des besoins et attentes des demandeurs d'emploi différents en termes de nature et de fréquence des contacts.

1. **L'accompagnement renforcé :** à destination des personnes les plus éloignées de l'emploi, qui ont impérativement besoin d'avoir des entretiens physiques réguliers avec leur conseiller. Ce dernier gère, alors, un portefeuille de maximum 70 demandeurs d'emploi dans cette situation.
2. **L'accompagnement guidé :** idéal pour ceux qui ont besoin d'un appui régulier dans leur recherche, par des échanges physiques, téléphoniques ou par e-mail. Le conseiller détient alors un portefeuille de 100 à 150 personnes.
3. **Le suivi et l'appui à la recherche d'emploi :** cette modalité s'adresse aux demandeurs d'emploi les plus autonomes et proches du marché du travail. Le conseiller peut alors gérer un portefeuille de 200 à 350 personnes. Il veille à ce qu'elles reçoivent des offres d'emploi et restent actives dans leur recherche. Les contacts sont essentiellement dématérialisés.

Pourquoi cette nouvelle offre de services aux demandeurs d'emploi ?

Cette offre de services poursuit trois objectifs :

- **Mieux prendre en compte les besoins et les attentes** spécifiques des demandeurs d'emploi, en différenciant l'offre de services dans ses contenus, mais également dans la nature et la fréquence des contacts proposés.
- **Développer une offre renforcée** pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail.
- **Donner davantage de marges de manœuvre** aux conseillers pour personnaliser l'offre de services.

Suivi personnalisé : le rôle clé du conseiller

Ce sont les conseillers qui identifient, à partir des conclusions de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID), la modalité la plus adaptée au profil du demandeur d'emploi. Par la suite, ils peuvent décider de prendre en charge eux-mêmes ce suivi ou de mobiliser d'autres services. Ils ont par exemple la possibilité de prescrire une prestation d'orientation spécialisée dispensée par les équipes en interne ou des prestataires extérieurs.

Réflexion sur les modalités de recours aux opérateurs de placement

Pôle emploi peut recourir à des opérateurs externes afin d'offrir aux demandeurs d'emploi des prestations d'accompagnement à fin de placement. Plusieurs évolutions conduisent Pôle emploi à s'interroger sur la façon dont il recourt à ces opérateurs.
Pour alimenter ses travaux et la réflexion de son conseil d'administration, une consultation publique a été lancée fin 2013, qui a abouti en 2014 à l'adoption d'une doctrine de recours aux opérateurs de placement.

ENJEU 2014

VERS UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL AVEC LES CONSEILS GÉNÉRAUX. Certains demandeurs d'emploi sont confrontés à la fois à des difficultés importantes d'accès ou de retour à l'emploi et à de grandes difficultés sociales. Pour favoriser une intégration durable sur le marché du travail, il est impératif de prendre en compte leur situation personnelle : isolement, endettement, logement, mobilité, santé… Pôle emploi a donc renforcé ses relations partenariales avec les conseils généraux, responsables de l'action sociale, autour de 3 axes :

- **un accès des conseillers de Pôle emploi aux ressources sociales pour prendre en compte les difficultés ponctuelles et mieux orienter les demandeurs d'emploi ;**
- **un accompagnement global qui associe actions d'insertion sociale et professionnelle pour les demandeurs confrontés à un cumul de freins sociaux ;**
- **un accompagnement social exclusif pour les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés sociales rendant impossible toute recherche d'emploi immédiate.**

La première convention de coopération a été signée le 29 janvier 2014 entre Pôle emploi Franche-Comté et le département du Doubs.

Zoom sur l'insertion par l'activité économique

Pôle emploi se mobilise pour proposer un parcours d'insertion aux demandeurs d'emploi les plus en difficulté avec ses partenaires de l'insertion par l'activité économique. Des comités techniques d'animation sont organisés dans les bassins d'emplois pour identifier les possibilités d'insertion au regard de la réalité du marché du travail. De nombreuses actions locales sont menées pour faire rencontrer les demandeurs d'emploi et les entreprises. Du 11 au 15 février 2013, le conseil général de la Gironde et Pôle emploi Aquitaine se sont ● ● ●

● ● ● associés pour organiser la semaine « Insertion : les rendez-vous de l'emploi » à destination des bénéficiaires du RSA.

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE AUX TERRITOIRES

Renforcer l'ancrage territorial de Pôle emploi est impératif pour délivrer des services au plus près des attentes des demandeurs d'emploi. Cette démarche repose sur sa capacité à adapter l'offre de services aux spécificités socio-économiques territoriales et aux besoins locaux ainsi qu'à articuler son action avec celle des acteurs du territoire.

Renforcer les marges de manœuvre locales

2013 a été l'année de l'intensification de la déconcentration. Celle-ci permet de mieux adapter l'action de Pôle emploi aux besoins des territoires. Objectif : une prise de décision plus proche du terrain et donc plus efficace et plus réactive (voir page 36 pour plus d'informations).

Établir un diagnostic territorial

Afin de mieux territorialiser ses actions, Pôle emploi a besoin d'établir avec les acteurs du territoire un **diagnostic partagé**. Initiée en 2012, cette démarche a été renforcée en 2013. Objectifs : mieux identifier les axes de travail en fonction des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises et rechercher des complémentarités avec les acteurs locaux.
Dans ce but, **un dispositif d'accompagnement et d'animation des directions régionales** est mis en place depuis juin 2013 : modules de formation, ateliers thématiques, kits des initiatives locales. Les premières sessions ont commencé début 2014.
De plus, pour aider les managers à réaliser l'analyse de leur territoire, **un outil cartographique** a été élaboré au cours de l'année 2013. La phase de test a permis d'ajuster les contenus de cet outil livré début 2014.

EN RÉGION

CONCERTATION TERRITORIALE EN PACA. Dans cette région, les **« 5 jours pour l'emploi »** ont consacré 2 journées aux territoires pour permettre aux partenaires de la formation, de l'insertion et de l'emploi d'agir ensemble sur la levée des freins périphériques à l'emploi. L'occasion de faire le point sur les dispositifs d'insertion par l'activité économique mis en œuvre localement pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

Des partenariats pour plus de proximité

Si l'on prend en compte les réseaux partenaires, 99,5 % des demandeurs d'emploi ont accès à une agence ou un Espace mutualisé de services au public en moins de 30 minutes de trajet.

EN RÉGION

PÔLE EMPLOI ET LE PARC NATUREL RÉGIONAL DU LUBERON RENOUVELLENT LEUR COLLABORATION. Pôle emploi a renouvelé en octobre 2013 son partenariat, initié en 2012, avec le Parc naturel régional du Luberon. Afin d'optimiser le maillage territorial, ce partenariat permet de délivrer un meilleur service aux actifs et aux entreprises du territoire, notamment en développant la connaissance des agents de Pôle emploi en matière environnementale. Le Parc naturel régional du Luberon peut ainsi développer son action dans le domaine de l'emploi et du social.

ENJEU 2014

FINANCER DES INITIATIVES LOCALES. Le conseil d'administration a adopté en mars 2013 une nouvelle délibération permettant, depuis janvier 2014, de mobiliser les dépenses d'intervention à hauteur de 5 % sur des initiatives locales (adaptation des critères des aides, prestations spécifiques et actions locales partenariales).

DES RELATIONS RENFORCÉES SUR LE TERRAIN

Pôle emploi s'engage aux côtés des acteurs des territoires pour un meilleur accès à l'emploi, à l'information et aux formations des demandeurs d'emploi : des actions et des dispositifs ciblés dans les quartiers défavorisés, un partenariat renforcé avec les régions, des initiatives locales originales comme les « Supporters de l'emploi »…

Renforcer nos actions dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville

Dans le cadre du plan stratégique Pôle emploi 2015, Pôle emploi s'est engagé à répondre au mieux **aux enjeux des quartiers prioritaires** de la politique de la ville. Pôle emploi a concrétisé ses engagements en signant une convention avec le président de la République, le ministère délégué à la Ville et le ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.
Cette convention s'articule autour de 4 axes :

- assurer la présence des services de Pôle emploi dans les quartiers populaires ;
- renforcer les services et les adapter aux besoins des quartiers de la politique de la ville ;
- mobiliser la politique de l'emploi en faveur de ces quartiers prioritaires et déployer des dispositifs spécifiques ;
- participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des contrats de ville avec les acteurs des territoires.

Pôle emploi s'est fortement mobilisé dans la mise en œuvre des contrats aidés au profit des populations de ces quartiers.

EN RÉGION

LIMOUSIN : LES ATELIERS DE RECHERCHE D'EMPLOI EN ZONE URBAINE SENSIBLE (ZUS). Trois conseillers Pôle emploi, coordinateurs ZUS, organisent toutes les semaines, dans chaque ZUS de Limoges Beaubreuil, La Bastide et Val de l'Aurence, des ateliers pratiques ouverts à tous les résidents de ces quartiers.
Au programme : rédiger son CV, répondre à une offre, rédiger une lettre de motivation, préparer un entretien d'embauche, utiliser Internet dans ses recherches d'emploi.

Un partenariat en évolution avec les conseils régionaux

Jusqu'ici principalement consacré à la formation des demandeurs d'emploi, le partenariat avec les conseils régionaux évolue pour tenir compte des nouveaux champs de compétence de ces derniers, en particulier le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO).

De septembre 2013 à septembre 2014, Pôle emploi participe à la préfiguration du SPRO dans huit régions : Aquitaine, Auvergne, Bretagne, Centre, Limousin, Pays-de-la-Loire, Poitou-Charentes, Rhône-Alpes.
L'enjeu ? Apporter davantage de cohérence entre les 8000 points d'orientation recensés sur le territoire. Ces travaux ont donné l'occasion à Pôle emploi de faire connaître à ses partenaires son offre de services en orientation. **Le module de formation à l'orientation tout au long de la vie a été plébiscité** et pourrait contribuer au travail de professionnalisation des acteurs prévu par le SPRO.
La région est également compétente en matière de développement économique : pôles de compétitivité, animation de filières, gestion prévisionnelle des emplois, aides aux entreprises, appui à l'innovation…
Autant de sujets qui entérinent l'intérêt d'un partenariat renforcé avec Pôle emploi.

EN RÉGION

UN DÉFI À RELEVER : LE PACTE PENBREIZH. En Bretagne, le secteur numérique a progressé de 25 % entre 2005 et 2010. Un dynamisme menacé par l'absence de profils technologiques, très difficiles à trouver pour les recruteurs de la région. ManpowerGroup, Pôle emploi, et Bretagne Développement Innovation, avec le soutien de la Région Bretagne, s'associent pour identifier, former et accompagner plus de 500 demandeurs d'emploi dans le secteur des technologies de l'information et de la communication.

Une initiative originale : « Supporters de l'emploi »

À l'initiative des organisations de football professionnel, ce programme vise à rapprocher, en partenariat avec Pôle emploi, les demandeurs d'emploi et les entreprises d'un territoire, avant ou après des matchs de la saison 2013-2014.
Conscients de leur responsabilité sociale, des clubs de Ligues 1 et 2 tels que le FC Lorient, l'AS Nancy-Lorraine ou l'ESTAC de Troyes favorisent des opérations destinées à lutter contre le chômage : dépôt de CV, plateforme en ligne, information dans les stades ou organisation de forums pour l'emploi.

INSCRIPTION ET INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

34,6 milliards d'euros d'allocations ont été versés en 2013 par Pôle emploi. Dans le cadre du plan stratégique Pôle emploi 2015, un chantier « Indemnisation » a été lancé afin d'améliorer l'information des demandeurs d'emploi mais aussi d'harmoniser les pratiques dans ce domaine. La qualité et la rapidité du traitement des dossiers et le paiement des allocations dans les délais sont restés des priorités de Pôle emploi durant cette période.

Garantir l'égalité de traitement des demandeurs d'emploi

La forte hausse des inscriptions en 2013 n'a pas dégradé les taux de réalisation dans les délais des entretiens d'inscription et de premier paiement.
La forte mobilisation du réseau a été essentielle, tout comme la mise en œuvre du chantier Indemnisation.
Les objectifs visés ?

- Mieux **informer** le demandeur d'emploi sur l'état d'avancement de son dossier, son contenu et la date du premier paiement.
- **Simplifier** les formulaires, les courriers et la réglementation.
- **Renforcer** les compétences du conseiller en harmonisant les pratiques.

Le tout en remplissant un impératif : l'égalité de traitement des demandeurs d'emploi.

« Le demandeur d'emploi a besoin de connaître le plus tôt possible le niveau de ressources auquel il peut prétendre. »

EN CHIFFRES

2,7 millions de demandeurs d'emploi indemnisés (décembre 2013).

638 246 entrées de dossiers par mois (moyenne 2012), dont 40 % réalisent leur inscription en ligne en novembre 2013 (contre 35 % en janvier 2013).

90,6 % de premiers paiements dans les délais (en 2013).

34,6 milliards d'euros d'allocations versés en 2013, dont **31,2 milliards d'euros** pour le compte de l'assurance chômage (29,7 au titre de l'allocation de retour à l'emploi) et **3,4 milliards d'euros** pour le compte de l'État.

Indemnisation : mieux informer les demandeurs d'emploi

L'année 2013 a connu plusieurs avancées sur le volet « indemnisation » avec des informations plus claires et plus accessibles sur les droits à une allocation.

- La simplification des courriers, en lien avec le Comité national de liaison (voir page 38).
- Une amélioration dans l'enregistrement des étapes de traitement de la demande d'allocations, qui permet de connaître l'état d'avancement du dossier, quel que soit le canal utilisé : espace personnel sur pole-emploi.fr, 39 49, Unidialog…
- L'évolution et la promotion du simulateur de calcul sur pole-emploi.fr et la mise en place d'un dossier unique pour l'inscription, la demande d'allocation et la préparation du premier entretien (DU).
- Des outils pratiques, comme prep@emploi, qui aide le demandeur à mieux préparer son premier entretien avec un conseiller. Plus de 130 000 connexions sont enregistrées chaque mois.

La bonne information dès l'inscription

« Le chantier indemnisation vise plus particulièrement à ce que le demandeur d'emploi obtienne la bonne information au moment de l'entretien d'inscription, afin que son dossier soit traité rapidement », explique Benjamin Repetti, responsable du chantier.
Des premières actions ont été mises en œuvre pour alléger le volet administratif de l'inscription : mise en place d'un dossier unique et simplifié pour le demandeur d'emploi (DU) en janvier 2014, simplification et promotion de la demande d'inscription en ligne (de 44 à 23 minutes en moyenne).
Résultat : 69 % des demandeurs d'emploi sont satisfaits des informations obtenues sur leurs droits éventuels à une allocation lors de l'entretien d'inscription.
Source : enquêtes locales

Harmoniser les pratiques

Des différences de traitement régionales peuvent subsister. *« Par exemple, les réponses des conseillers diffèrent quand il s'agit de savoir quels sont les documents justificatifs à fournir en présence d'une démission légitime ouvrant droit à indemnisation »*, explique Benjamin Repetti. Harmoniser les pratiques est donc nécessaire.

Des guides pratiques sur l'indemnisation

Des guides pratiques ont été mis à disposition des agents de Pôle emploi en septembre 2013. Ils permettent d'harmoniser les pratiques entre les conseillers et facilitent la prise de décision. Les conseillers disposent également de l'appui de 885 référents réglementaires et applicatifs (RRA) en agences.

69 %
DES DEMANDEURS D'EMPLOI SATISFAITS DES INFORMATIONS OBTENUES SUR LEURS DROITS

ORIENTATION ET FORMATION

PRESTATIONS D'ORIENTATION ENRICHIES

Au moment où le chômage est au plus haut, l'orientation professionnelle constitue une attente forte des demandeurs d'emploi. Ils sont 23 % à ne pas bien savoir quels métiers ils peuvent exercer et 73 % trouvent utile l'orientation vers des formations permettant de concrétiser leur projet*. Pour répondre à ce besoin, Pôle emploi a élaboré et mis en œuvre une nouvelle offre de services en orientation, au cœur des priorités de Pôle emploi 2015. * Enquête IPSOS 2010

Orientation généraliste et spécialisée

La nouvelle offre de services en orientation s'articule autour de deux niveaux de prestations : l'un généraliste et l'autre spécialisé. Elle propose des prestations adaptées aux profils et aux besoins des différents publics, tout au long de la vie.

- **L'orientation généraliste est portée par les conseillers,** formés à cet effet. Ils intègrent désormais la réflexion sur le projet professionnel à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ils peuvent répondre eux-mêmes au besoin d'orientation d'un candidat ou faire appel à des prestations d'orientation animées par des psychologues du travail.
- **L'orientation spécialisée est menée par des psychologues du travail**. Elle va de la définition du projet professionnel à sa validation, en passant par la confirmation de pistes d'orientation, la construction de parcours de formation ou la validation des acquis de l'expérience.

Le nouveau bouquet de services en orientation

La nouvelle offre de services comprend :

- six ateliers projets : par exemple, « se préparer à la validation des acquis de l'expérience » ou « identifier ses atouts et compétences » ;
- six prestations, dont cinq assurées par des psychologues du travail, comme « confirmer son projet professionnel », « construire son parcours de formation » et « prestation d'orientation professionnelle spécialisée MDPH pour les travailleurs handicapés ».

« Pour valider un projet professionnel, la bonne posture est de prendre en compte les aspirations et les compétences du demandeur d'emploi et de les mettre en regard des réalités du marché du travail. »

Charlotte Limozin, chargée de la mission de déploiement de l'offre de services en orientation.

Des prestations à la main des régions

À cela s'ajoutent trois prestations que les directions régionales de Pôle emploi sont libres de choisir en fonction de la situation économique de leur territoire :

- les ateliers « kits sectoriels » qui présentent un secteur qui recrute ;
- les « Rendez-vous rebond » qui font le point après un recrutement MRS (méthode de recrutement par simulation) qui n'a pas abouti ;
- les « Regards croisés » qui visent à résoudre des situations complexes grâce un plan d'actions concerté entre un psychologue du travail, le conseiller référent et le demandeur d'emploi.

ENJEU 2014

LA MÉTHODE D'APPUI À L'ORIENTATION PAR SIMULATION (MAOS). Elle vise à faire découvrir un métier à un demandeur d'emploi par une mise en situation grandeur nature. Objectif : mieux se rendre compte des avantages et contraintes d'un métier, pour décider de l'apprendre ou non.

EN RÉGION

LA BRETAGNE EXPÉRIMENTE LA MÉTHODE D'APPUI À L'ORIENTATION PAR SIMULATION (MAOS).
La Bretagne est une des 5 régions à avoir testé la méthode d'appui à l'orientation par simulation dès 2012. Lors de l'inscription ou d'un autre entretien, un demandeur d'emploi peut émettre le souhait de s'orienter vers un nouveau métier. S'il ne sait pas précisément en quoi celui-ci consiste, son conseiller lui propose la MAOS. À l'agence de services spécialisés du Finistère, les séances MAOS concernent les métiers d'aide à la personne et sont animées par la conseillère MRS ou la psychologue du travail.

PÔLE EMPLOI PRESCRIPTEUR DE FORMATION

La formation constitue un besoin croissant des demandeurs d'emploi au regard de l'évolution technique des métiers. Elle permet de favoriser les reconversions professionnelles vers des métiers qui recrutent. Pôle emploi est un des principaux prescripteurs de formation pour les demandeurs d'emploi.

Pôle emploi, financeur de formations pour les demandeurs d'emploi

Aux côtés des conseils régionaux, Pôle emploi fait partie des principaux financeurs de formations pour les demandeurs d'emploi. Un rôle essentiel en matière de prescription et un levier majeur d'accès à l'emploi. En 2013, cet effort soutenu a bénéficié à **179 448 personnes**. Ce volume important implique d'utiliser les formations dans le cadre de dispositifs définis, comme l'Action de formation préalable au recrutement (AFPR) ou la Préparation opérationnelle à l'emploi (POE). Les budgets associés ont représenté **428 millions d'euros.** Résultat : six mois après une formation préalable à l'embauche, **79,1 % des bénéficiaires ont un emploi** (enquête auprès de sortants de formation en mars 2013). Ces bons chiffres s'expliquent par la concentration des formations sur des métiers à fort potentiel. Une stratégie qui a permis un placement durable des demandeurs d'emploi.

Le rôle clé du conseiller en matière de prescription des formations

Selon le projet professionnel et les compétences exigées, le conseiller valide un ou plusieurs projets de formation contribuant à améliorer l'employabilité, le reclassement et la mobilité du demandeur d'emploi. À ce titre, la validation de la formation peut intervenir à tout moment du parcours du candidat. Elle se fait en trois étapes :

- la première consiste à identifier et valider son projet professionnel, en l'amenant à le modifier, à l'adapter si nécessaire, et en l'aidant à exprimer ses besoins et ses attentes ;
- la deuxième vise à approfondir le projet de formation. Pour cela, il suffit d'analyser l'écart existant entre la situation du demandeur et celle désirée à travers son projet professionnel. Si cet écart est dû à une absence ou à un manque de compétences essentielles ou requises, une formation s'impose ;
- la troisième étape correspond à l'inscription de la formation au projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) du futur stagiaire et au traitement des aspects de rémunération et des aides associées, le cas échéant.

Quatre types de formation

- Les formations **certifiantes** permettent au bénéficiaire d'obtenir un diplôme ou un titre valorisable auprès des employeurs. Elles sont particulièrement adaptées aux demandeurs non qualifiés ou qui subissent des périodes de chômage récurrentes.
- Les formations **professionnalisantes** visent le renforcement de compétences transverses ou techniques.
- Les formations **préqualifiantes** aident à sécuriser le parcours de formation.
- Le programme **« compétences clés »** est notamment mobilisé en cas de situation d'illettrisme.

79,1 %
DES BÉNÉFICIAIRES ONT UN EMPLOI 6 MOIS APRÈS UNE FORMATION PRÉALABLE À L'EMBAUCHE

SERVICES À DISTANCE POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Alors que l'accompagnement des demandeurs d'emploi évolue, Pôle emploi innove et améliore son offre de services à distance. Un espace candidat enrichi, une application mobile, des salons de l'emploi virtuels… Tour d'horizon des avancées dans ce domaine.

Du neuf sur pole-emploi.fr !

Le site pole-emploi.fr a enrichi et refondu son espace candidat. Ce dernier *« permet désormais à chaque demandeur de renforcer sa connaissance du marché du travail*, explique Sandrine Alèbe, chargée de mission à la direction générale de Pôle emploi. *Concrètement, le candidat peut y retrouver les types de contrat les plus prisés dans son métier (CDD, CDI, intérim/temps plein ou partiel), des informations sur l'état du marché du travail (par exemple, le nombre d'offres d'emploi par rapport au nombre de candidats par métier)… »* Le site renvoie également vers l'enquête sur les besoins en main-d'œuvre (BMO) réalisée chaque année par Pôle emploi et le Crédoc (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie). Les candidats peuvent notamment découvrir les métiers les plus recherchés, les employeurs qui vont le plus recruter, ainsi que les postes les plus difficiles à pourvoir. Des données sur les salaires sont également disponibles. Autre avantage : les résultats affichés par le moteur de recherche contiennent à la fois les offres d'emploi de Pôle emploi et les offres agrégées de ses partenaires, acteurs de l'emploi en ligne de type job-boards.

Des nouveaux services sur l'application mobile

Depuis 2011, Pôle emploi développe une offre de services sur les smartphones (iPhone et Android) à destination des demandeurs d'emploi.
En 2013, on compte près d'un million de nouveaux téléchargements. Les services phares de l'application mobile sont la recherche d'offres d'emploi et l'actualisation mensuelle. Deux nouveaux services sont disponibles depuis mai 2013 : l'annuaire des agences et le service « Mon indemnisation » qui permet d'accéder à la date, au montant du dernier paiement et à la prise en compte de l'actualisation (effectuée sur l'application).

Les salons de l'emploi en ligne

Innover avec la mise en place de salons en ligne de l'emploi est une des priorités de Pôle emploi dans le cadre de son plan stratégique. En attendant la généralisation nationale au dernier trimestre 2014, cinq régions sont pilotes pour tester les salons en ligne : l'Alsace, l'Auvergne, la Bretagne, la Haute-Normandie et Midi-Pyrénées.
Les objectifs ?

- **Démultiplier** les rencontres entre les entreprises et les candidats.
- **Favoriser** l'organisation d'entretiens de prérecrutement.
- **Améliorer** l'accès et la préparation des candidats aux entretiens d'embauche.
- **Limiter** les déplacements coûteux.

Avant d'initier ses propres salons en ligne, Pôle emploi a participé en avril 2013 à Handi2day, le plus grand salon en ligne et sur mobile dédié au recrutement de travailleurs en situation de handicap.

ENJEU 2014

L'OFFRE 100 % WEB est un service proposé aux demandeurs d'emploi volontaires et à l'aise avec les nouvelles technologies de l'information. Outre l'accès aux services de pole-emploi.fr, cette nouvelle offre comprend des **services dédiés** accessibles depuis l'espace candidat. Exemples : chat avec un conseiller, demande de rappel téléphonique, visioconférence… Des nouveaux services en ligne qui visent à optimiser la recherche d'emploi.

FACILITER LES RECRUTEMENTS

UNE OFFRE DE SERVICES DIFFÉRENCIÉE

Dans le cadre de son plan stratégique, Pôle emploi met en place une nouvelle offre de services aux entreprises. Les conseillers proposent désormais un socle de services universels – l'appui au recrutement – puis mobilisent des services individualisés en fonction du diagnostic partagé avec l'entreprise – l'accompagnement au recrutement.

DES SERVICES PERSONNALISÉS

Parmi les priorités du plan stratégique Pôle emploi 2015, la nouvelle offre de services aux entreprises est conçue autour des besoins réels des employeurs et orientée en faveur du placement des demandeurs d'emploi. Elle offre, grâce à l'expertise et l'écoute du conseiller, une réponse adaptée à chaque recrutement.

Une offre de services au plus près des besoins de recrutement

Les conseillers jouent un rôle primordial, au cœur du dispositif. Grâce à leur connaissance du marché local de l'emploi et posant un diagnostic partagé avec l'employeur, ils évaluent le niveau de service adapté aux besoins en recrutement de chaque entreprise. Les services qu'ils sont en mesure de proposer s'articulent autour des services socles, pour toutes les offres d'emploi, et de services renforcés permettant d'accompagner plus fortement le recrutement.

« La satisfaction d'un employeur dépend de la capacité de Pôle emploi à faciliter le recrutement. C'est pourquoi la nouvelle offre de services repose sur un service personnalisé, adapté à chaque recrutement. »

L'appui au recrutement pour toutes les entreprises

Les services d'appui sont le socle offert à toutes les entreprises. Ils sont particulièrement adaptés aux entreprises en capacité de définir leurs besoins, de mener leur recrutement et dont les besoins sont en adéquation avec le marché. L'employeur gère alors sa recherche directement sur pole-emploi.fr, dans son espace dédié. Il peut y déposer ses offres, présenter son activité et contacter en direct les demandeurs d'emploi.

L'accompagnement renforcé pour les entreprises qui en ont le plus besoin

Pour les entreprises ayant des difficultés à recruter, comme certaines très petites structures ou celles placées sur des métiers « de niche », des conseillers Pôle emploi proposent, en complément des services d'appui, un accompagnement sur mesure : les conseils en recrutement mobilisant l'analyse de poste et le support d'entretien d'embauche, une présélection de candidatures ou des actions d'adaptation des demandeurs d'emploi aux postes de travail.

Nouveau : la prospection ou le placement proactif

Les conseillers de Pôle emploi prospectent les entreprises locales afin d'identifier des opportunités pour les demandeurs d'emploi de leurs portefeuilles. Des profils de candidats seront aussi transmis aux recruteurs de manière proactive et en anticipation du besoin.

Des collaborations avec les grandes entreprises

Afin de promouvoir les profils des demandeurs d'emploi et d'anticiper les besoins en recrutement, Pôle emploi établit avec de grandes entreprises des collaborations nationales. Elles sont négociées de façon personnalisée avec chaque partenaire en fonction de ses enjeux et de sa capacité d'action opérationnelle. Cela peut se concrétiser par la coproduction d'outils (guides...) à destination des réseaux pour faciliter le travail de terrain, par l'échange de données pour améliorer la transparence du marché du travail, voire par l'organisation d'un projet national de recrutement avec engagements de résultats.

MÉTHODE DE RECRUTEMENT PAR SIMULATION

Dans une initiative unique, Pôle emploi a recours depuis plusieurs années à la méthode de recrutement par simulation (MRS). Elle s'appuie sur le concept d'habiletés, caractéristiques liées à la personne et au potentiel intrinsèque, et les repère par la passation d'exercices créés par analogie avec le poste de travail. Et c'est un succès : 53 % des candidats en moyenne sont évalués positivement et 53 % d'entre eux recrutés, soit près de 40 000 personnes en 2013.

Recrutement par simulation : une démarche pragmatique

La création de la méthode de recrutement par simulation est partie d'un constat du terrain : les seules qualifications des candidats ne sont pas toujours adaptées à la réalité des postes de travail, notamment dans l'industrie. Pôle emploi a développé avec succès cette méthode pragmatique, fondée sur une observation du comportement des candidats en situation professionnelle.
Les premiers secteurs à avoir fait appel à la MRS sont ceux qui connaissent de façon chronique des difficultés pour recruter, par exemple l'industrie, le bâtiment, la grande distribution, l'hôtellerie-restauration…
Et les demandes se sont peu à peu diversifiées vers des niveaux d'emploi supérieurs.

Pour aller plus loin et identifier ces profils plus qualifiés, la MRS adapte ses séances et utilise de nouveaux outils d'évaluation sur des programmes informatiques.

ENJEU 2014

LA MRS ÉLARGIE. Suite au succès de la MRS dans les secteurs déjà couverts, d'autres champs d'activité vont bientôt pouvoir en bénéficier : nouveaux métiers du tertiaire, économie « verte », TPE et PME…

Au plus près des besoins des entreprises

Une attention constante est portée à l'évolution des métiers et aux secteurs émergents, aussi bien au niveau national que local. La MRS s'est ainsi adaptée afin d'accompagner les petites entreprises dans leur recrutement, en mutualisant par exemple les besoins de plusieurs entreprises.

Illustration de cet ancrage territorial : **le partenariat de Pôle emploi PACA et Pégase,** pôle de compétitivité de la filière aéronautique et spatiale implanté dans la région depuis 2009. Cet accord affiche un bilan convaincant : plus de 250 embauches en moyenne chaque année, grâce entre autres à des sessions de MRS avec Eurocopter.

MÉTHODE DE RECRUTEMENT PAR SIMULATION EN 2013

138 907 candidats évalués,
73 617 sont évalués positivement et présentés à l'employeur pour un entretien de motivation **(53 %)** et **38 936** ont été recrutés **(53 %)**.

65 % ont changé de secteur d'activité.

20 % sont des demandeurs d'emploi de longue durée.

36 % ont moins de 26 ans.

4,4 % sont travailleurs handicapés.

46 % ont un niveau d'études inférieur au bac.

LA TRANSPARENCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Afin de fluidifier le marché du travail, Pôle emploi a lancé, dans le cadre de son plan stratégique, le chantier « Transparence du marché du travail ». Il met en place de nouveaux services, dont l'agrégation et la diffusion d'offres d'emploi et, à terme, de CV sur Internet. À la clé : une meilleure visibilité et un accès simplifié aux offres et profils grâce à des partenariats avec des acteurs de l'emploi en ligne.

UNE NOUVELLE DÉMARCHE PARTENARIALE

Afin de rendre visibles davantage d'offres, Pôle emploi a ouvert en juillet 2013 **un service d'agrégation des offres sur pole-emploi.fr,** grâce à des partenariats avec des sites dédiés à la recherche d'emploi. Une démarche fondée sur l'échange, comme le souligne Jean Bassères, directeur général de Pôle emploi : *« Nous ne sommes pas dans une logique de concurrence mais plutôt dans une logique de coopération.* » Huit accords gagnant-gagnant ont ainsi été testés et validés avec différents acteurs de l'emploi en ligne : agrégateurs, job-boards, réseaux sociaux professionnels, annonceurs…
Autre nouveauté, Pôle emploi teste depuis octobre 2013, la diffusion de certaines offres Pôle emploi des régions Pays de la Loire et Poitou-Charentes vers des acteurs de l'emploi en ligne conventionnés.

POLE-EMPLOI.FR EN QUELQUES CHIFFRES

43,5 millions de visites par mois.

120 000 offres disponibles en moyenne.

+ 25 000 offres supplémentaires en moyenne chaque jour des partenaires agrégées à fin 2013.

100 000 recherches d'offres par heure.

Plus d'offres pour plus de transparence

Avec ces nouveaux partenariats, les services d'agrégation et de diffusion d'offres d'emploi bénéficient à tous :
- au demandeur d'emploi qui accède facilement et en toute sécurité à un nombre d'offres plus important, et optimise l'efficacité de ses recherches ;
- au recruteur qui dispose d'une plus grande visibilité de ses offres et peut consulter davantage de CV ;
- à Pôle emploi qui enrichit ses offres de services aux entreprises et demandeurs d'emploi.

Pourquoi être devenu partenaire de Pôle emploi ?

Jérôme Armbruster, cofondateur et directeur général de RegionsJob.com, partenaire de Pôle emploi, témoigne : *« Cela fait partie de notre projet global de partenariats. Lorsque Pôle emploi s'est engagé dans cette démarche, qui vise à transmettre aux demandeurs d'emploi un maximum d'offres d'emploi, cela nous a forcément intéressés. Nous publions donc sur pole-emploi.fr des offres qui n'étaient jusque-là visibles que sur RegionsJobs.com. Pour nous, il s'agit de donner une visibilité supplémentaire aux offres de nos entreprises clientes, en direction d'un public que nous ne touchions pas forcément. Et ce qui est bon pour nos clients est bon pour nous ! »*

Transparence du marché du travail : 3 axes, 8 actions

DES OFFRES PLUS NOMBREUSES ET VISIBLES	UN RAPPROCHEMENT PLUS FLUIDE	DES CV PLUS VISIBLES
Démultiplier les propositions d’offres d’emploi	Permettre le rapprochement sans intervention d’un conseiller Pôle emploi	Renforcer la visibilité des demandeurs d’emploi auprès des recruteurs sur pole-emploi.fr et sur Internet en général
Renforcer la promotion des offres d’emploi difficiles à pourvoir	Aider les demandeurs d’emploi à cibler les entreprises pour leurs candidatures spontanées	
Faire évoluer les relations avec les entreprises de travail temporaire pour une plus grande convergence systématique des offres d’intérim vers Pôle emploi	Organiser et accompagner les rencontres emploi sur Internet	
	Informer les entreprises sur le marché de l’emploi et les dispositifs d’aide au recrutement	

ENJEU 2014

PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES ET LES OUVRIR À DE NOUVEAUX PARTENAIRES.
Juin : ouverture du service de diffusion de CV.
Pôle emploi propose à des demandeurs d’emploi en parcours « accompagnement guidé dématérialisé » la diffusion de leur CV vers des partenaires sélectionnés. Les CV diffusés seront intégrés dans les CVthèques des partenaires et accessibles aux entreprises.
D’ici la fin de l’année : élargissement progressif du partenariat à cinquante acteurs au total et généralisation des services liés aux offres et aux CV.

D'AUTRES COOPÉRATIONS AVEC LES ENTREPRISES

CLUBS RH PÔLE EMPLOI

Le club RH Pôle emploi réunit des Directeurs des Ressources Humaines (DRH) et des décideurs RH de grandes entreprises de tous les secteurs économiques pour échanger leurs points de vue et leurs pratiques en matière d'emploi et de ressources humaines. L'occasion pour Pôle emploi de mieux connaître les attentes des entreprises en matière d'offre de services.

Pourquoi un club RH ?

Depuis 2010, le club RH Pôle emploi réunit des dirigeants RH issus d'entreprises et de grands groupes nationaux de tous les secteurs. Il leur permet :
- de partager les pratiques RH, la connaissance de leur entreprise ou de leur secteur, leurs idées ; leurs attentes…
- de réfléchir ensemble à la politique de l'emploi et à la gestion des ressources humaines ;
- de rencontrer d'autres DRH, des experts, Pôle emploi…
- de s'informer sur ce qui se fait dans d'autres entreprises, les innovations RH, les perspectives du marché du travail.

Pour Pôle emploi, le club RH permet de mieux connaître les pratiques RH des entreprises et d'identifier les impacts des dispositifs d'emploi qui leur sont destinés. L'enjeu : mieux adapter ses services à leurs besoins.

Les clubs RH en région

Il existe 21 clubs régionaux, qui regroupent 1 500 entreprises membres. Les événements se développent dans toute la France, animés sous forme d'ateliers, de conférences, de soirées privées, d'événements culturels, de visites d'entreprise…
Les thèmes abordés concernent des sujets très diversifiés comme l'innovation RH, les difficultés de recrutement, la transparence du marché du travail…

Le club RH communique

Nouveauté 2013, la *Lettre du club RH* est envoyée à ses 1 500 membres. Elle revient sur les échanges entre les DRH et leurs enseignements. Elle présente l'actualité du club et les réflexions qu'il mène. Les clubs régionaux ont également leurs lettres.
Disponible depuis le site pole-emploi.org, l'espace Internet du club RH dispose d'un accès réservé aux membres du club pour consulter les synthèses des ateliers, les rendez-vous, la médiathèque ainsi que les profils des membres.

ENQUÊTE BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE (BMO)

Pôle emploi mesure chaque année, avec le concours du Crédoc, les intentions de recrutement des employeurs pour améliorer l'orientation et l'information des demandeurs d'emploi. La part des employeurs envisageant de réaliser au moins une embauche atteint 19,5 % pour 2014.
Les métiers les plus recherchés ? Les services aux particuliers et aux entreprises.

BMO, une initiative de Pôle emploi

Réalisée chaque année depuis 2002 en partenariat avec le Crédoc, l'enquête sur les Besoins en main-d'œuvre (BMO) est un outil riche d'enseignements pour analyser les intentions d'embauche des employeurs. Son principe est simple : inciter par courrier les employeurs à indiquer leurs intentions d'embauche pour l'année à venir. Les résultats, disponibles par bassin d'emplois et par secteur d'activité, aident à définir les métiers en tension et sont exploités dans la stratégie de financement de formations de Pôle emploi. Utile pour les demandeurs d'emploi ou les actifs en recherche d'un nouveau challenge professionnel, sa consultation en

ligne contribue au volet « Transparence du marché du travail » de Pôle emploi 2015. L'enquête BMO facilite aussi le suivi des entreprises qui souhaitent embaucher.

Le marché du travail en 2014 : amélioration des projets de recrutement anticipés

L'enquête sur les Besoins en main-d'œuvre fait état de **1 700 500 projets de recrutement dans les 388 bassins d'emplois français** (métropole et DOM), soit une augmentation de 5,4 % par rapport à 2013.

Avec 1,5 point de plus qu'en 2013, **la part des employeurs envisageant de réaliser au moins une embauche au cours de l'année 2014 atteint 19,5 %,** ce qui correspond à 450 700 recruteurs potentiels. Près de la moitié des recrutements envisagés sont des emplois durables (CDI ou CDD de six mois ou plus). Pôle emploi demeure un intermédiaire privilégié puisque sept établissements sur dix envisagent de confier leurs recrutements à Pôle emploi, notamment pour les recrutements d'emplois jugés difficiles.

Cette année encore, figurent parmi les **profils les plus demandés plusieurs métiers liés aux services aux particuliers ou au secteur de l'hôtellerie-restauration.**
Les services aux entreprises offrent également de nombreuses opportunités, soit sur des postes opérationnels et peu qualifiés (agents d'entretien de locaux, manutentionnaires), soit sur des postes de cadres (ingénieurs, cadres d'études et R&D en informatique).

La proportion de projets de recrutement considérés comme difficiles par les employeurs atteint 35,7 % et baisse de 5,7 points par rapport à l'an dernier. La métallurgie, les industries manufacturières et le secteur du commerce sont particulièrement concernés. Selon les employeurs, ces difficultés sont le plus souvent liées aux profils inadéquats ou à la pénurie de candidats. La formation des salariés (venant de l'extérieur ou déjà présents dans l'entreprise) reste le meilleur moyen d'y remédier.

Les coulisses de BMO

- **Une enquête principale** (papier) qui porte essentiellement sur le nombre de projets de recrutement, les difficultés de recrutement et les aspects saisonniers des intentions d'embauche, déclinés par bassins d'emplois et métiers détaillés.
- **Une enquête complémentaire** (téléphonique) qui s'intéresse aux motifs de recrutement, à la nature des difficultés rencontrées et aux solutions envisagées…
- **Population mère** (2,3 millions d'établissements) composée :
  - des établissements relevant du secteur privé ;
  - des établissements de « 0 salarié » ayant émis au moins une déclaration d'embauche (DPAE) au cours des 12 derniers mois ;
  - des établissements du secteur agricole ;
  - des établissements du secteur public relevant des collectivités territoriales (communes, régions…) et des établissements publics administratifs (syndicats intercommunaux, hôpitaux, écoles…).
- **Base d'interrogation** (1,6 million d'établissements).
- **405 000 répondants** pour l'édition 2014.


En savoir plus :
tous les résultats sur bmo.pole-emploi.org

EFFICACITÉ ET PERFORMANCE SOCIALE

UNE ORGANISATION DU TRAVAIL AMÉLIORÉE

Le réseau d'agences s'est mobilisé pour conduire trois chantiers de Pôle emploi 2015 liés à une meilleure organisation du travail : la rénovation de l'accueil, la simplification de l'organisation du travail et la déconcentration. À la fois distincts et complémentaires, ces chantiers contribuent tous à augmenter la qualité des services rendus au public tout en améliorant les conditions de travail des agents.

LA PRIORITÉ DONNÉE À L'ACCUEIL

Le plan stratégique place la qualité de l'accueil au cœur de ses priorités. C'est la première image que les demandeurs d'emploi et les entreprises ont de Pôle emploi. Un chantier est en cours de déploiement afin d'améliorer les conditions d'accueil en agence. Objectifs : outiller et accompagner les conseillers pour mieux respecter cet engagement.

Améliorer la qualité de l'accueil

« Apporter une réponse juste et adéquate au demandeur d'emploi lors de son premier contact, quel que soit son canal d'accès, physique, téléphonique ou web, tel est l'objectif numéro 1 du projet d'amélioration de l'accueil », souligne Patricia Jauliac, responsable du chantier.
Pour y parvenir, des principes directeurs ont été retenus au terme d'une large concertation avec les régions.

- L'accueil sera assuré en équipe et sous la responsabilité d'un manager.
- La gestion des flux et l'organisation des équipes d'accueil seront facilitées par l'utilisation d'un nouvel outil de gestion.

507
AGENCES
ET RELAIS NEUFS
OU RÉNOVÉS
FIN 2013

Des points d'accueil rénovés

Initié en 2010, le schéma immobilier de Pôle emploi a pour but de mettre à disposition du public, demandeurs d'emploi et entreprises, comme des agents un réseau de sites neufs ou rénovés d'ici à fin 2015. À fin 2013, les opérations immobilières réalisées ont permis d'atteindre le nombre de 507 agences et relais neufs ou rénovés, 93 agences de services spécialisés et 49 plateformes de services. Le taux de réalisation du schéma immobilier atteint ainsi 56 % à cette date.

Quatre étapes de déploiement

La **1re action** est d'ordre technique : elle consiste à regrouper sur un même applicatif tous les contacts qu'un demandeur d'emploi peut avoir avec Pôle emploi (téléphone, mail ou physique). Le conseiller dispose désormais de toutes les informations lui permettant de répondre plus rapidement et en connaissance de cause.
La **2e action** est d'améliorer les conditions matérielles de l'accueil. À titre d'exemple, dans certaines régions, un écran diffuse des informations sur l'actualité nationale, régionale et locale. Pour les personnes avec un rendez-vous, six régions testent une borne d'identification.
La **3e action** vise à professionnaliser le personnel. Ceux qui sont expérimentés bénéficient aussi d'une formation continue qui inclut la gestion des tensions potentielles à l'accueil. Les nouveaux recrutés sont tous formés aux techniques et postures d'accueil physique, web ou téléphonique.
Enfin, la **4e action** consiste à assurer la présence à l'accueil d'un membre de l'équipe locale de direction. Ce responsable est garant de la qualité des services à l'accueil et de la mobilisation plus fluide et plus adaptée de ses ressources.

Base de connaissances accueil sur l'intranet

Pour apporter une réponse de premier niveau aux demandeurs d'emploi, la base de connaissances « accueil » a été mise en ligne sur l'intranet.
Elle permet aux conseillers d'apporter des informations sur l'indemnisation, les allocations, la formation et les dispositifs de retour à l'emploi, en les trouvant rapidement, grâce à un moteur de recherche spécifique.

UNE DÉMARCHE DE SIMPLIFICATION

La démarche de simplification est l'une des priorités du plan stratégique Pôle emploi 2015, qui vise à simplifier les processus métiers de travail. L'objectif ? Permettre aux conseillers de consacrer plus de temps au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, sans dégrader leurs conditions de travail. Tels sont les enjeux du chantier de simplification engagé en 2013, qui concerne, dans un premier temps, l'accueil physique et l'entretien d'inscription et de diagnostic.

Une démarche innovante et participative

Depuis juin 2013, 161 agences, a minima une par département, se sont engagées dans la démarche de simplification sur l'accueil et l'entretien d'inscription. Chaque agence entreprend de manière autonome l'identification de pistes de simplification. Cette démarche repose sur des ateliers invitant les agents à repérer les difficultés opérationnelles qu'ils rencontrent lors de l'entretien d'inscription et de diagnostic ou à l'accueil. Un collectif propose alors des pistes d'amélioration qui sont testées au sein de l'agence, puis évaluées. Les régions procéderont de la même manière pour déployer ces pistes d'amélioration, en commençant d'abord dans une agence, puis en élargissant progressivement le périmètre de mise en œuvre à l'ensemble du territoire.
Une démarche qui permet aux agents de « redevenir acteurs » et de mettre en œuvre des idées qu'ils avaient déjà envisagées.

161
AGENCES ENGAGÉES DANS LA DÉMARCHE DE SIMPLIFICATION SUR L'ACCUEIL ET L'ENTRETIEN D'INSCRIPTION DEPUIS JUIN 2013

Gros plan sur une agence à Besançon

Jean-François Locatelli, directeur d'agence à Besançon-Planoise, témoigne : *« Sur le processus d'entretien d'inscription et de diagnostic, nous avons, par exemple, proposé de mettre en place des actions qui permettraient au demandeur d'emploi de venir en entretien avec un dossier le plus complet possible. Après plusieurs tests, nous convoquons maintenant les demandeurs 10 minutes avant le début du rendez-vous. Parallèlement, nous avons revu l'aménagement de la zone d'accueil pour que les demandeurs disposent de l'ensemble des informations utiles pour compléter leur demande d'allocation. Nous avons notamment élaboré un mémo qui leur permet de mieux remplir leur dossier. Les demandeurs d'emploi bénéficient directement de ces améliorations, car lors de leur entretien avec le conseiller, un temps plus court est consacré à la partie administrative, ce qui permet d'accorder plus d'attention au diagnostic et à la recherche d'emploi. »*

Un meilleur accès à des courriers simplifiés

Le système d'information de Pôle emploi comporte plus de 400 courriers destinés aux demandeurs d'emploi. Dans le cadre du plan stratégique, il a été décidé de les simplifier. Plus simples, plus lisibles et mieux adaptés : telles sont les caractéristiques auxquelles ils doivent répondre grâce à une action engagée début 2013. Présentation générale de la lettre, choix du vocabulaire et informations concises : rien n'a été laissé au hasard pour apporter un meilleur service.
L'ensemble de ces courriers est désormais accessible à tous les agents dans une bibliothèque des courriers sur l'intranet.

LA DÉCONCENTRATION

Parmi les priorités stratégiques de Pôle emploi 2015, la déconcentration doit permettre de mieux adapter l'action de Pôle emploi aux besoins des territoires. Objectif : une prise de décision plus proche du terrain, et donc plus efficace et plus réactive.

Déconcentration : objectifs et bilan 2013

La déconcentration vise à renforcer les marges de manœuvre des acteurs de terrain. Enjeux : optimiser le placement des demandeurs d'emploi, mieux les satisfaire ainsi que les entreprises, et améliorer les conditions de travail des agents.
2013 a été l'année de l'intensification de la déconcentration. Une instruction interne a précisé, en février, les marges de manœuvre des managers opérationnels dans les domaines des ressources humaines, du budget, de l'immobilier et des moyens généraux. Fin 2013, une enquête a été réalisée pour mesurer la mise en œuvre effective de la déconcentration. Elle a mis en évidence une déconcentration bien enclenchée sur l'adaptation de l'offre de services aux besoins des territoires accompagnée de réelles marges de manœuvre sur les moyens d'intervention, une effectivité partielle sur les RH et le budget de fonctionnement et une implication plus forte des responsables d'équipe à envisager.

Zoom sur la déconcentration budgétaire

Ce volet vise à respecter le budget tout en assurant une prescription au plus près des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises.
1er enjeu : garantir que les budgets d'intervention sont bien construits à partir des besoins locaux et de manière ascendante, depuis l'agence. Cette nouvelle démarche a permis une prescription ouverte des aides et des prestations par les conseillers, en fonction des besoins des demandeurs d'emploi.
2e enjeu : un suivi financier adapté. À ce titre, s'agissant des dépenses d'intervention – aides et prestations aux demandeurs d'emploi et aux entreprises –, un outil de suivi budgétaire simple a été mis en place jusqu'au niveau de l'agence.

Les managers au cœur de la déconcentration

Les managers ont un rôle décisif dans la réussite de la déconcentration. Leur mission : s'approprier les marges de manœuvre, décider à leur niveau, porter une responsabilité sur les résultats obtenus et en tirer des enseignements, donner du sens à leur action et savoir déléguer. Pour y parvenir, un accompagnement de proximité par les régions est mis en œuvre, afin de faciliter les échanges et de capitaliser sur les bonnes pratiques. En complément, l'offre de formation (Université du management, campus fonctions support…) est progressivement adaptée à ce nouveau contexte.

Une fonction RH partagée et déconcentrée

Un des engagements du « contrat social » défini dans le plan stratégique s'est traduit par la mise en œuvre d'une fonction ressources humaines déconcentrée et partagée avec les managers, autour de deux axes :

- la mise en œuvre de processus nationaux déconcentrés vers les directions régionales ;
- le partage des processus de décision RH avec le management opérationnel. Les managers sont plus largement impliqués dans les comités de carrière, lors des recrutements, des mobilités et des sélections internes, dans l'élaboration du plan de formation ou encore lors des campagnes de promotion et d'avancement de carrière.

UN SUIVI ATTENTIF DE LA SATISFACTION DES PUBLICS

La mesure régulière de la satisfaction de ses publics est l'un des engagements phares de Pôle emploi dans le cadre de son plan stratégique. En 2013, le dispositif d'écoute de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises a été développé et renforcé. Focus sur les études et enquêtes qui permettent à Pôle emploi de prendre le pouls de ces publics.

UN DISPOSITIF D'ÉCOUTE RÉNOVÉ ET ENRICHI

L'écoute des demandeurs d'emploi et des entreprises est au cœur du plan stratégique Pôle emploi 2015. Pour cela, Pôle emploi a renforcé et rénové son dispositif d'écoute : un baromètre national qui permet chaque année de faire le point, des enquêtes locales régulières qui assurent le suivi de la satisfaction en agence… Tour d'horizon.

Baromètre annuel : une confiance croissante en Pôle emploi

Depuis 2011, Pôle emploi réalise une enquête nationale de satisfaction auprès des demandeurs d'emploi, avec l'institut de sondage IPSOS. Pour l'édition 2013, le baromètre a recueilli l'avis de 4000 demandeurs d'emploi.
69 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits des services rendus par Pôle emploi, soit 4 points de plus qu'en 2011. Le Service Public d'Emploi est perçu comme accessible et à l'écoute des demandeurs d'emploi. Près de 8 personnes interrogées sur 10 ont en effet indiqué être satisfaites de l'accueil en agence et au téléphone. La qualité d'écoute des conseillers est particulièrement soulignée.
Toutefois, des attentes fortes ont émergé concernant :

- la pertinence des offres d'emploi proposées : seuls 48 % ont signalé l'adaptation des offres adressées ;
- l'orientation des demandeurs d'emploi : ces derniers ont le sentiment de ne pas être informés des secteurs et des métiers qui recrutent ;
- la prise en compte de leurs difficultés personnelles : problèmes de mobilité, contraintes personnelles ou familiales, discrimination éventuelle…

Nouvelles enquêtes locales : la satisfaction à chaud

Le dispositif des enquêtes locales a été rénové et simplifié en avril 2013 dans le but de mieux adapter les services aux besoins locaux. Principaux changements, Pôle emploi interroge les demandeurs d'emploi et les entreprises dans le mois suivant la réalisation du service. Les résultats sont ensuite consolidés et restitués par trimestre, jusqu'au niveau local. Pour les demandeurs d'emploi, les questionnaires sont centrés sur les événements clés comme l'entretien d'inscription et de diagnostic et le premier entretien avec le conseiller référent.

> La simplification de l'enquête locale facilite le suivi des actions. Son contenu a également été adapté : 21 questions portent sur l'inscription et 19 sur le premier entretien, le suivi et l'accueil. »

Denis Mercier, directeur du Pôle emploi de Saint-Raphaël (Var).

Côté entreprise, le dispositif évolue en ciblant son évaluation sur un moment « clé » de la relation : la clôture de l'offre d'emploi. Les thématiques abordées comprennent la compréhension du besoin, le suivi du recrutement et les contacts avec le conseiller.

Traitement des réclamations : une opportunité à exploiter

En 2013, les agences ont traité 609 134 réclamations (hors demandes de médiation), dont 98,5 % émanaient des demandeurs d'emploi. Alors que le nombre de réclamations progressait depuis 2010, elles ont régressé en 2013, avec – 19,4 % pour les réclamations des demandeurs d'emploi et – 15,4 % pour celles en provenance des entreprises.
Les insatisfactions portent le plus souvent sur les délais de traitement des dossiers d'indemnisation et de réponse aux courriers. Les retards de paiement, les trop-perçus et les notifications de rejet d'indemnisation sont aussi des motifs fréquents de réclamation.
Depuis le déploiement de la charte des réclamations, en 2010, les conseillers ont été sensibilisés à l'importance d'enregistrer et de suivre les demandes des usagers. Ainsi, en 2013, plus de 86 % des réclamations des demandeurs d'emploi ont été traitées dans le délai des 7 jours calendaires.
Un bilan des réclamations a également été effectué. Il a permis de contribuer à l'amélioration des services de Pôle emploi, avec par exemple la modification du contenu des courriers envoyés aux demandeurs d'emploi.

Comités de liaison : organes d'écoute

Les comités de liaison, départementaux et nationaux, constituent des instances permettant la représentation et l'écoute efficace des demandeurs d'emploi par la voie d'associations de chômeurs et d'organisations syndicales. Un important travail de co-construction a été réalisé avec le Comité National de Liaison (CNL) de Pôle emploi dans le cadre de la révision des courriers destinés aux demandeurs d'emploi. Au total, 82 modèles de courriers ont été révisés, soit un courrier émis sur cinq.

609 134
RÉCLAMATIONS
DE DEMANDEURS D'EMPLOI
TRAITÉES PAR LES AGENCES
EN 2013

UN CONTRAT SOCIAL RENOUVELÉ

Dans le cadre de son plan stratégique, Pôle emploi poursuit ses engagements en matière d'accompagnement, de développement des ressources humaines et d'amélioration des conditions de vie au travail. Ces priorités, inscrites dans le contrat social, font écho aux attentes des agents.

UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

64 % des agents de Pôle emploi sont satisfaits de leur qualité de vie au travail (baromètres sociaux internes de 2013). Une belle performance qui récompense les chantiers déjà entrepris – rénovation immobilière, sécurité, prévention des risques – et encourage les actions à venir.

Environnement de travail : des chantiers qui portent leurs fruits

Avant la fin 2015, le parc immobilier de Pôle emploi sera unifié et remis à neuf. Fin décembre 2013, 89 % de ce programme avait été engagé et 56 % déjà réalisé. 75 % des sites sont unilocalisés et 224, encore multilocalisés, doivent faire l'objet d'une opération immobilière prioritaire.
À la clé de cette rénovation :
- un poste de travail par agent en CDI (contrat à durée indéterminée) ;
- l'amélioration du confort de l'environnement de travail : ergonomie, confort acoustique, visuel et thermique. Par exemple, un aménagement phonique spécifique est prévu pour les bureaux dédiés à l'activité téléphonique en agence.

Pôle emploi s'est également attaché à prendre en compte les sujets liés à la sécurité : un cadre général de la sécurité des personnes et des biens a été défini, notamment par **une méthodologie d'évaluation des risques et un réseau de proximité structuré** pour mener des actions locales (formation, diagnostic, etc.). Enfin, la mise en œuvre du **plan de stabilisation du système informatique (SI)** a permis d'améliorer la fiabilité des applications. Des actions sont également menées, comme des journées dédiées à l'appropriation des évolutions informatiques et métiers.

Une qualité de vie au travail qui donne satisfaction

Comme l'expriment **les baromètres sociaux internes de 2013**, la part des agents satisfaits de la qualité de vie au travail est passée de 60 % fin 2012 à 64 % fin 2013, et de 54 % à 59 % concernant les conditions matérielles de travail.

UN CADRE DE TRAVAIL ACCUEILLANT POUR TOUS

559 aménagements de postes pour des personnes handicapées ont été financés par un avenant à la convention avec le Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP). Cette démarche d'amélioration se poursuit en 2014-2015.

Plan d'actions visant à améliorer la qualité de vie au travail

Jean Bassères, Directeur général de Pôle emploi, a présenté fin 2013 le **plan d'actions visant à améliorer la qualité de vie au travail** dans les années à venir.
Ce plan touche à tous les aspects du travail au quotidien :
- qualité de l'information ;
- réduction du nomadisme et du reporting ;
- renforcement de l'appropriation des évolutions des métiers et système informatique ;
- amélioration de la qualité de l'environnement physique.

Ce plan fait l'objet d'un suivi régulier par la direction et les organisations syndicales.

DES FORMATIONS EN PHASE AVEC LES PRIORITÉS DU PLAN

Développer ses compétences et accroître son expertise pour s'investir pleinement dans son travail : une nécessité pour les demandeurs d'emploi… tout comme pour les agents de Pôle emploi. Le plan stratégique place la formation des collaborateurs au cœur des priorités avec un programme pluriannuel et la mise en place d'une Université du management.

Premier programme pluriannuel de formation de Pôle emploi

Le programme pluriannuel de formation (PPF) 2013-2015 concerne tous les agents. C'est un levier important de mise en œuvre du plan stratégique Pôle emploi 2015. Objectif : donner à chacun les moyens et les compétences pour accomplir sa mission et faire face à l'évolution de son métier. Le PPF vise, d'ici fin 2015, à homogénéiser les connaissances et savoir-faire des agents, afin d'offrir des services de qualité sur tout le territoire. Il doit aussi permettre de soutenir les managers dans la conduite du changement.
En 2013, les actions de formation relatives à l'offre de services de Pôle emploi et celles pour les nouveaux entrants ont fortement soutenu la réalisation du plan de formation. Le module consacré aux fondamentaux réglementaires et la mise en œuvre au 3e trimestre de la formation sur « l'Orientation professionnelle tout au long de la vie » confortent le positionnement fort de la relation de services en 2013.

LA FORMATION DES AGENTS EN CHIFFRES

+ de 2 millions d'heures de formation réalisées en 2013, dépassant ainsi l'objectif initial de 1,8 million d'heures.

+ de 6,5 millions d'heures de formation seront dispensées sur toute la durée du plan, soit **17,7 jours** par agent en moyenne.

Former les nouveaux arrivants

Depuis avril 2013, 2 000 conseillers ont rejoint le réseau dans le cadre d'une nouvelle vague de recrutement. Afin d'être rapidement opérationnels, ils bénéficient d'un programme de formation spécifique, centré sur l'offre de services et l'entretien d'inscription et de diagnostic. Essentiellement embauchés suite à un CDD, leurs origines professionnelles sont diverses, ce dont le parcours de formation tient compte. Au total, le parcours de formation prévoit 35 jours en présentiel et 23 jours d'observation en immersion.

Ouverture en 2014 de l'Université du management Pôle emploi

L'Université du management a pour mission de favoriser l'émergence d'une culture managériale commune et d'accompagner la ligne managériale dans le portage de la stratégie de l'établissement. Dans ce but, le programme pluriannuel de formation prévoit plus de 600 000 heures de formation pour les managers en 2013-2015, avec des nouvelles modalités d'animation innovantes (exemple : des serious games). L'offre de services de l'Université du management s'articule autour de différents dispositifs :
- le dispositif « Les essentiels » accompagne les nouveaux managers dans leur prise de fonctions ;
- le dispositif « sur mesure » propose des actions de renforcement des compétences managériales ;
- les « Anim'Managers » développent une culture commune par le biais de conférences, de pratiques et de techniques partagées ;
- les « plans d'accompagnement managériaux » (PAM) mobilisent des actions collectives au sein d'un même territoire et autour d'une thématique donnée.

Un pas de plus visant à positionner les managers comme porteurs de la stratégie.

6 200 MANAGERS BÉNÉFICIERONT DE PLUS DE 600 000 HEURES DE FORMATION SUR LA DURÉE DU PLAN

DES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES POUR TOUS

« Développer les compétences de chacun en s'appuyant sur une vision claire des métiers » : voici l'un des axes stratégiques du contrat social de Pôle emploi 2015. Afin d'offrir à ses agents des perspectives d'évolution professionnelle, Pôle emploi met en place des processus d'accompagnement et des passerelles de mobilité.

Un référentiel unique des métiers de Pôle emploi

Le plan stratégique a été l'occasion d'élaborer en 2013 un document de référence – le référentiel des métiers – répertoriant les activités et compétences propres à chacun des emplois de l'établissement.
Grâce à la plus grande visibilité sur les métiers de Pôle emploi, le référentiel permet d'accompagner les démarches de mobilité professionnelle, de faciliter la définition des parcours ou encore d'aider au processus de recrutement.
Il s'appuie sur les réalités d'exercice des métiers, en agence comme au sein des services de Pôle emploi.
Le référentiel a été diffusé dans le réseau. Les processus RH – recrutement, entretiens, parcours de formation, mobilité – s'appuient pleinement dessus.

54 %
DES AGENTS ESTIMENT FIN 2013 AVOIR UNE VISION CLAIRE DES MÉTIERS ET DES ACTIVITÉS DE PÔLE EMPLOI, CONTRE 49 % FIN 2012
BAROMÈTRE SOCIAL, DÉCEMBRE 2012 ET NOVEMBRE 2013

Une offre de services en développement de carrière repensée

Déployée en 2013, la nouvelle offre de services en développement de carrière vise à accompagner le développement professionnel de chaque agent, à le rendre acteur de sa carrière et à favoriser son épanouissement, en conciliant au mieux ses aspirations et les besoins de l'organisation.
Dans ce but, l'offre de services rend accessible un socle commun de prestations (outils intranet, entretiens managériaux…) qui s'articule autour des trois moments clés de la carrière de l'agent : l'intégration, le développement et le changement professionnels.
Les parcours de carrière ainsi mis en place privilégieront la mobilité professionnelle par un élargissement des activités, des spécialisations ou une évolution des responsabilités.

ENJEUX 2014

LA NOUVELLE GRILLE DE CLASSIFICATION DES EMPLOIS* DE PÔLE EMPLOI. Elle a pour objectif de donner une meilleure visibilité des exigences des emplois, du déroulement des carrières et des modalités de progression dans la grille de rémunération. Elle est conçue pour permettre de prendre en compte les évolutions actuelles constatées des métiers et pour faciliter l'intégration de celles à venir.

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES (GPEC)*. Cette démarche vise à analyser de manière prospective les ressources humaines existantes et à prévoir et développer les besoins futurs en effectifs et en compétences.

* Accords soumis à négociation avec les organisations syndicales.

INNOVATION, EXPERTISE, RSE ET INTERNATIONAL

DES INVESTISSEMENTS POUR L'INNOVATION

L'innovation nourrit le plan stratégique de Pôle emploi. Elle s'appuie sur une démarche participative d'identification et d'expérimentation des idées innovantes émanant des agents.

DES EXPÉRIMENTATIONS EN COURS

Au sein de Pôle emploi, l'innovation provient de l'expérience des agents et de leurs initiatives. Les innovations les plus prometteuses font l'objet d'expérimentations avant d'être généralisées ou non. Objectifs : améliorer le service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, ainsi que l'efficacité et l'organisation de Pôle emploi.

2013 : une nouvelle démarche d'innovation et d'expérimentations

La mise en place d'une démarche d'innovation s'inscrit dans la stratégie de Pôle emploi.
Objectifs : identifier de nouvelles idées à mettre en œuvre pour améliorer le service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises ainsi que l'efficacité et l'organisation de Pôle emploi.
Pôle emploi a lancé un programme d'expérimentations national dans une logique collaborative : ce sont les équipes sur le terrain qui testent de nouvelles solutions en situation réelle.
Toute expérimentation est systématiquement évaluée afin de déterminer si le dispositif testé peut être généralisé ou non. Pour être adoptée *in fine*, une expérimentation doit répondre à trois grands critères :

- avoir une portée nationale ;
- être mesurable et mesurée ;
- pouvoir être déployée de manière pérenne.

Quelques exemples d'expérimentations réalisées en 2013 :

- une équipe dédiée au contrôle de la recherche d'emploi ;
- des services dédiés aux petites entreprises ;
- des conseillers affectés à la relation avec les entreprises en agence ;
- le recrutement de candidats sans CV.

Forum des innovations : du virtuel au réel

Deux fois par an, les régions vont désormais promouvoir leurs bonnes pratiques lors d'un forum de l'innovation dématérialisé. Des stands virtuels seront conçus, sur lesquels les régions présenteront des vidéos et des documents aux visiteurs. Ces derniers pourront interagir avec les régions et évaluer les stands. Premier forum virtuel national : juin 2014. Rendez-vous début 2015 pour un forum de l'innovation bien réel.

ENJEU 2014

CAP SUR LE PARTAGE DES IDÉES INNOVANTES ET DES BONNES PRATIQUES. En mobilisant l'ensemble des connaissances et des expertises, Pôle emploi peut améliorer et adapter son offre de services aux évolutions des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises comme à celles de l'environnement économique et technologique. C'est la raison pour laquelle une plateforme collaborative a vu le jour début 2014 : **InnovAction.** Elle a pour vocation de permettre à l'ensemble des agents de Pôle emploi de déposer leurs idées innovantes, de partager des bonnes pratiques et d'échanger avec d'autres collaborateurs. Une gouvernance de l'innovation décide du devenir de l'idée : non retenue avec le motif, mise en œuvre rapide, ou à tester sous la forme d'un démonstrateur ou d'une expérimentation. Pour les pratiques, des comités régionaux de l'innovation sont chargés de labelliser les bonnes pratiques du territoire. Le comité national de l'innovation décide de l'excellence de la bonne pratique et propose sa généralisation ou non.

EN RÉGION

30 SITES POUR TESTER LES CLUBS JEUNES DE ZUS. L'objectif ? Accélérer le retour à l'emploi des jeunes venant des Zones Urbaines Sensibles (ZUS), peu qualifiés, mais motivés. C'est une démarche collective, en petits groupes, et intensive : les jeunes se voient proposer plusieurs rendez-vous par semaine. Un dispositif qui remporte les suffrages des jeunes bénéficiaires.

UNE EXPERTISE RECONNUE

Pôle emploi se montre actif dans le développement, la capitalisation et la diffusion de toutes les informations liées à ses activités. Les expertises issues des travaux d'étude, de recherche et d'évaluation alimentent la réflexion des pouvoirs publics et des partenaires sociaux sur les politiques de l'emploi et aident à la prise de décision interne. En 2013, Pôle emploi développe et enrichit ses relations avec le monde scientifique et académique.

VALORISER NOS EXPERTISES

Les publications de Pôle emploi sur le marché du travail confortent son rôle central sur les questions de l'emploi. Les chiffres mensuels du chômage apportent une visibilité sur l'environnement conjoncturel. Des études spécifiques (indicateur conjoncturel de durée au chômage, recours à l'activité réduite, profil des intérimaires et durée des missions, marché des recrutements…) enrichissent l'approche statistique.
Parmi les analyses diffusées, Pôle emploi propose des enquêtes statistiques pour accroître la connaissance des publics et de leur devenir : enquête trimestrielle sur les sortants du chômage, enquête annuelle sur les sortants de formation et panel des entrants au chômage.

Zoom sur l'enquête sur les sortants du chômage

Issue de la gestion administrative de la liste des demandeurs d'emploi réalisée par Pôle emploi, la statistique mensuelle du marché du travail (STMT) donne un éclairage sur le volume total des flux de sorties mais ne fournit pas une indication fiable sur les motifs de sortie. En effet, dans près de 6 cas sur 10, le motif est indéterminé (absence au contrôle entre autres).
Le taux de reprise d'emploi (moins de 20 %) présenté dans la statistique mensuelle ne comprend que les reprises d'emploi déclarées. Il est donc sans rapport avec le volume de reprises d'emploi effectives.
Pôle emploi réalise donc une enquête dédiée pour recueillir ces informations. L'enquête sur les sortants du chômage permet d'estimer de façon fiable le volume de reprises d'emploi et leur nature. Il s'agit d'une enquête nationale réalisée chaque trimestre auprès de 15 000 personnes sorties des listes de Pôle emploi.

56 % des sorties du chômage sont des reprises d'emploi

L'enquête révèle que la reprise d'emploi est le véritable motif de sortie du chômage pour 46 % des demandeurs d'emploi. Si l'on exclut les sorties suivies d'une réinscription immédiate (motif « défaut d'actualisation suivi d'une réinscription »), la part des reprises d'emploi atteint alors 56 %.
Ainsi, en juin 2013, parmi les 469 800 demandeurs d'emploi sortis du chômage, 214 800 (soit près de la moitié) ont repris un emploi et 46 300 sont entrés en formation. Un emploi retrouvé sur deux est un emploi durable (CDI, ou contrat de 6 mois ou plus) et 3 mois après leur sortie du chômage, près de 8 personnes sur 10 sont toujours en emploi.
Les sorties pour reprise d'emploi sont plus fréquentes chez les chômeurs de longue durée, les catégories professionnelles et sociales qualifiées (en particulier les agents de maîtrise, techniciens et cadres) et les chômeurs indemnisables. Les sorties sont moins fréquentes pour les demandeurs d'emploi les plus âgés, les bénéficiaires de l'obligation d'emploi travailleur handicapé et les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA).

Comment Pôle emploi calcule-t-il les chiffres du chômage ?

Les chiffres du chômage concernent le nombre de personnes inscrites à Pôle emploi. Les demandeurs d'emploi mettent leur situation à jour tous les mois en fonction de leur activité du mois précédent. Chaque mois, ils ont environ 15 jours pour effectuer cette déclaration : ont-ils travaillé ? Étaient-ils en formation ?… Si l'actualisation déclenche • • •

le paiement des indemnités, elle permet également de classer les demandeurs d'emploi selon leur situation et de calculer les chiffres du chômage.
Ces derniers sont publiés tous les mois sur le site de la DARES et sur pole-emploi.org.

ENJEU 2014

LA LABELLISATION DES STATISTIQUES MENSUELLES PÔLE EMPLOI par l'Autorité de la Statistique Publique (obtenue en avril 2014).



DES RELATIONS RENFORCÉES AVEC LE MONDE SCIENTIFIQUE

Dans le cadre du plan stratégique, Pôle emploi entend développer et enrichir ses relations avec le monde scientifique : laboratoires, universités, sociologues, économistes, juristes… L'enjeu ? Renforcer son expertise du marché du travail.

Nouveau : un conseil scientifique Pôle emploi

Pôle emploi a créé un conseil scientifique en juillet 2013. Comme l'explique son président, Jérôme Gautié : *« Il s'agit de rapprocher Pôle emploi du monde scientifique et académique, pour renforcer son expertise grâce à des travaux externes et aider à une meilleure compréhension du contexte dans lequel l'institution évolue. »* Cela permettra également d'affirmer le rôle de Pôle emploi dans la production d'informations et d'études, ainsi que sa participation aux débats publics. Pluridisciplinaire, la composition du comité est marquée par un ancrage local et une ouverture à l'international.
Le comité a, entre autres, pour mission de :
- participer à l'orientation et à l'évaluation des études internes de Pôle emploi ;
- aider à l'élaboration et au suivi des appels à propositions de recherches et d'études externes.

Soutenir des projets de recherche

Pôle emploi encourage et soutient des actions :
- de coproduction de connaissances avec des chercheurs (exemple : l'expérimentation du « club jeunes ZUS » dans le cadre du programme européen PROGRESS) ;
- d'accès pour les scientifiques aux données et aux sites de Pôle emploi ;
- d'accueil des doctorants et stagiaires en master sur des sujets d'intérêt commun ;
- de financement des travaux scientifiques…

Pôle emploi a ainsi lancé un appel à propositions de recherches en septembre 2013 sur les thématiques suivantes :
- le rôle des activités réduites dans la sécurisation des parcours professionnels ;
- le paysage des intermédiaires du marché du travail et leurs relations avec Pôle emploi.

Chaire « Sécurisation des parcours professionnels »

La croissance économique se solde par des destructions et des créations d'emplois de grande ampleur. Dans ce contexte, la sécurisation des parcours professionnels est primordiale. C'est tout l'objet des réflexions de la Chaire « Sécurisation des parcours professionnels » soutenue par Pôle emploi. Elle rassemble une vingtaine de chercheurs de Sciences Po et des Écoles Nationales d'Économie et Statistique de l'Insee.

> Il s'agit de rapprocher Pôle emploi du monde scientifique et académique, pour renforcer son expertise grâce à des travaux externes et aider à une meilleure compréhension du contexte dans lequel l'institution évolue. »

Jérôme Gautié, président du conseil scientifique de Pôle emploi.

UNE ACTION RSE AU QUOTIDIEN

Pour Pôle emploi, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est une réalité environnementale, sociale et sociétale.
Tour d'horizon des initiatives RSE phares de Pôle emploi en 2013.

« Pôle emploi fourmille d'initiatives locales et nous montre que la responsabilité sociétale est en passe de devenir une réalité de terrain. Un objectif sur lequel Pôle emploi est engagé en s'inscrivant dans une stratégie nationale de développement durable. »

Pôle emploi s'engage pour l'économie verte

Lors de la deuxième conférence environnementale, qui s'est tenue en septembre 2013, une table ronde était dédiée à l'emploi et à la transition écologique. Certaines mesures évoquées concernent directement Pôle emploi :

- des formations vertes dans le cadre du « Plan 30 000 formations prioritaires » ;
- l'orientation des jeunes vers des métiers verts dans le cadre des emplois d'avenir ;
- la mise en place de démonstrateurs territoriaux de soutien aux reconversions professionnelles dans des bassins d'emplois particulièrement concernés par la transition écologique et énergétique (Haute-Normandie, Alsace, PACA).

Dès 2010, 16,5 % du budget des achats de formations conventionnées ont été engagés en faveur des métiers dits verts et verdissants. Cet engagement de l'enveloppe de formation est resté constant.

L'économie verte : un secteur porteur

Les intentions d'embauche dans les secteurs de l'économie verte représentent en 2013 près de **15 %** de la totalité des projets de recrutement déclarés par les entreprises.

Des achats responsables

Pôle emploi a également intégré des clauses RSE dans ses marchés. C'est notamment le cas pour les marchés de services de prestations intellectuelles en informatique. Les entreprises titulaires de ces marchés ont l'obligation de réserver au moins 3 % du volume d'heures prestées à des personnes éloignées de l'emploi. Les publics visés sont en priorité les jeunes ou les seniors. Le volume d'heures généré par cette initiative correspond à un effectif d'une vingtaine de personnes par an pendant 4 ans.

Un engagement RSE renforcé

Plusieurs initiatives de terrain, à l'échelle nationale comme régionale, prouvent l'engagement RSE des agents de Pôle emploi au quotidien.
À venir en 2014 : un rapport détaillé « Responsabilité sociétale des organisations » (RSO) sera produit au cours de l'été.

EN QUELQUES CHIFFRES

68 % des sites pratiquent le tri sélectif du papier usagé en vue de son recyclage à la fin 2013, soit 10 points de plus par rapport à 2012.

6 sportifs de haut niveau travaillent au sein de Pôle emploi.

6,56 % : taux d'emploi direct de travailleurs handicapés.

7,65 % : taux d'utilisation de la visioconférence.

- 7 % de papier acheté par agent (entre 2012 et 2013).

La politique de déplacements responsables

Il s'agit d'une initiative particulièrement reconnue en 2013 : avec un Plan de Déplacement Entreprise exemplaire en région PACA ou en Languedoc-Roussillon, où le dispositif a été présenté au CNFPT auprès de techniciens de collectivités territoriales venus de la France entière.
Cette reconnaissance s'est concrétisée par de nombreux prix et récompenses :
- défi interentreprises en Bretagne ;
- challenge « Bougeons autrement » en région Centre ;
- trophée « Écomobilité » en Midi-Pyrénées ;
- challenge « J'y vais autrement » en Rhône-Alpes...

Pôle emploi s'attache à se montrer exemplaire : en souscrivant un abonnement aux transports en commun pour les agents de l'agglomération rennaise travaillant en mobilité, Pôle emploi Bretagne encourage les alternatives à la voiture. De même, pour faciliter et rendre plus vertueux les déplacements quotidiens ou occasionnels de ses collaborateurs, Pôle emploi PACA crée un site dédié au covoiturage : VRooMEO.

ENJEUX 2014

LA PARTICIPATION À UNE PLATEFORME DES ACHATS D'INNOVATION. Créée à l'initiative du ministère de l'Économie, cette plateforme des achats d'innovation doit faciliter les échanges entre les PME innovantes et les acheteurs publics comme Pôle emploi. Ce dernier peut communiquer ainsi sur ses besoins et peut prendre connaissance des dernières solutions innovantes susceptibles d'y répondre. Les PME innovantes peuvent également envoyer des propositions spontanées.

INTÉGRATION DE CLAUSES SOCIALES DANS LES MARCHÉS DE PRESTATIONS AUX DEMANDEURS D'EMPLOI.

UNE DYNAMIQUE D'OUVERTURE INTERNATIONALE

Pôle emploi possède une expertise recherchée au niveau international qui se transmet à l'occasion de multiples interventions en matière de coopération et d'assistance technique. Afin de dynamiser son ouverture sur le monde et sur l'Europe en particulier, Pôle emploi renforce également son offre de services de placement pour les demandeurs d'emploi souhaitant bénéficier d'une expérience hors de nos frontières et les employeurs recherchant des compétences françaises à l'étranger.

MOBILITÉ ET PLACEMENT INTERNATIONAL

Près de 150000 demandeurs d'emploi indiquent être potentiellement intéressés par un travail hors de nos frontières. Pôle emploi développe dans son offre de services des activités de placement en Europe et à l'international, d'appui à la mobilité et au recrutement à destination d'autres pays, en particulier dans les bassins d'emplois transfrontaliers.

Renforcement des compétences de placement européen et international des conseillers

En 2013, plus de 27000 offres en Europe et à l'international ont été proposées par le réseau Pôle emploi. Ce réseau est composé de 160 conseillers spécialisés, dont 100 conseillers de Pôle emploi, habilités par EURES, qui sont spécifiquement dédiés à la mobilité européenne. Le réseau EURES, qui regroupe les Services Publics d'Emploi européens, a pour vocation d'offrir des informations, des conseils et des services visant le placement des demandeurs d'emploi et la satisfaction des recrutements des employeurs en Europe.
Par ailleurs, un site européen EURES, alimenté par les Services Publics d'Emploi européens, propose au quotidien environ 2 millions d'offres d'emploi. Chaque année, 1,3 million de CV y sont déposés et 33000 employeurs s'y inscrivent. 18 nouveaux conseillers de Pôle emploi ont suivi la formation EURES en 2013. Habilités par la Commission européenne à l'issue de leur parcours de formation, ils sont en capacité d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi en Europe ainsi que les entreprises dans le cadre du recrutement de salariés européens.

Le réseau EURES

C'est plus de 900 conseillers répartis dans l'Union européenne, la Suisse, le Liechtenstein et la Norvège. Au sein des Services Publics d'Emploi, ils sont en charge de la promotion de la mobilité européenne auprès des employeurs et des demandeurs d'emploi.

Des coopérations pour favoriser la mobilité transfrontalière

Au-delà du dispositif central d'EURES, la France participe à 4 dispositifs EURES « transfrontaliers ».
En 2013, des organisations et offres de services spécifiques ont été développées dans un certain nombre de ces régions, suivant les orientations stratégiques de Pôle emploi 2015.
Plusieurs conventions de coopération ont été signées, comme dans le Nord-Pas-de-Calais avec la Flandre et la Wallonie, ou en Alsace et en Lorraine, avec les Länder allemands du Bade-Würtemberg, de la Rhénanie-Palatinat et de la Sarre. Des équipes ou des services de placement transfrontalier franco-allemands ont ainsi été créés.
En France, 360 000 personnes traversent les frontières chaque jour ou chaque semaine pour aller travailler dans un autre pays (source MOT 2012), ce qui représente 40 % des travailleurs transfrontaliers en Europe.

Un intranet pour la mobilité

Pour une meilleure connaissance des conseillers en matière de réglementation de l'assurance chômage au sein de l'Union européenne et leur permettre de mieux informer les demandeurs d'emploi mobiles sur le territoire européen, Pôle emploi services, en lien avec le direction des affaires et relations internationales, a développé en 2013, dans son intranet, un espace dédié à « la mobilité du demandeur d'emploi en Europe » .

Pôle emploi aux 4 coins du monde

Pôle emploi agit pour le placement à l'international au-delà du continent européen, en particulier en direction du Canada et plus particulièrement du Québec, en participant aux événements communs avec l'Ambassade du Canada, la Délégation Générale du Québec et l'Office Franco-Québécois pour la Jeunesse. D'autres actions de promotion de la mobilité internationale en Asie sont réalisées (forums au Vietnam et dans l'océan Indien). Pôle emploi prévoit de développer ces opportunités, notamment dans le cadre d'accords avec le Ministère des Affaires étrangères et les comités consulaires pour l'emploi et la formation professionnelle.

27 000
OFFRES D'EMPLOI EN EUROPE ET À L'INTERNATIONAL PROPOSÉES EN 2013 PAR PÔLE EMPLOI

COOPÉRATION ET RELATIONS INTERNATIONALES

À l'international, Pôle emploi conduit des programmes de coopération bilatérale et multilatérale, et développe des relations institutionnelles avec des partenaires européens et internationaux acteurs institutionnels ou opérateurs en charge de l'emploi et de l'indemnisation du chômage. Objectif : développer les actions en lien avec les orientations de la France en matière de coopération internationale, dans le cadre de sa présence au sein du GIP International et en relation avec les institutions européennes et internationales.

Apporter l'expertise de Pôle emploi dans les pays émergents

En 2013, Pôle emploi a mobilisé 100 experts internes et a assuré près de 950 journées d'expertise sur des thématiques telles que l'appui institutionnel et le développement stratégique des Services Publics d'Emploi, le développement des compétences des managers et de leurs équipes, l'appui à l'élaboration ou à l'amélioration de l'offre de services… En octobre 2013, Pôle emploi a habilité 250 experts internationaux amenés à exporter régulièrement leurs expériences et compétences à travers le monde : Maghreb, Afrique subsaharienne, pays de la zone de pré-adhésion et de voisinage à l'Union européenne. Cette campagne d'habilitation d'experts participe au renforcement de la position de Pôle emploi comme Service Public d'Emploi de référence et d'influence. Pôle emploi contribue à travers ses interventions au déploiement de l'expertise sociale française et au rayonnement de notre savoir-faire et de nos valeurs.

Exemple en Côte d'Ivoire

Pôle emploi mobilise les experts en régions et leurs savoir-faire en direction du Service Public d'Emploi de la Côte d'Ivoire. Dans le cadre du programme APERP (Appui à la Promotion de l'Emploi et à la Réduction de la Pauvreté) mis en œuvre par le Bureau International du Travail (BIT), deux experts internationaux des régions Rhône-Alpes et Languedoc-Roussillon ont réalisé en 2013 une mission d'appui au sein de l'AGEPE (Agence d'Étude et de Promotion de l'Emploi) visant à soutenir la direction générale dans sa politique de renforcement de son équipe managériale.

Renforcer les coopérations dans le monde

Pôle emploi participe à des actions de coopération bilatérale, dans le cadre du GIP International, chargé du développement de l'assistance technique et de la coopération internationale dans les domaines du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle et du dialogue social. Pôle emploi est un des principaux membres de ce groupement d'intérêt public et représente une part importante de son activité. La zone couverte par les experts de Pôle emploi comprend principalement :

- le Maghreb (Maroc, Tunisie) ;
- l'Afrique subsaharienne (Sénégal, Mali, Bénin, Togo, Cameroun, Burkina Faso) ;
- les Balkans occidentaux (Albanie, Macédoine, Monténégro, Serbie) ;
- la Russie.

Afin de poursuivre sa stratégie d'influence, Pôle emploi est également engagé dans des actions de coopération en dehors du GIP international. Quelques exemples :

- Pôle emploi intervient en vertu de l'accord France-BIT signé en 2010 pour mettre en œuvre la composante « emploi » du programme APERP (Appui à la Promotion de l'Emploi et Réduction de la Pauvreté). Le programme d'actions concerne depuis 2011 le Bénin, le Togo, le Tchad, le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire. Ces trois derniers pays ont bénéficié d'actions et de missions en 2013.
- L'Agence Française de Développement a confié en 2013 deux missions de diagnostic à Pôle emploi en vue d'élaborer les termes de référence de futurs appels d'offres : au Maroc dans le cadre de l'élargissement de l'offre de services de l'agence pour l'emploi aux publics non qualifiés et à l'Île Maurice en vue de la modernisation du Service Public d'Emploi.
- L'Ambassade de France en Algérie finance le projet NAME (Nomenclature Algérienne des Métiers et des Emplois), qui mobilise deux experts du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) des régions de Basse-Normandie et du Languedoc-Roussillon.

Jumelage avec la Serbie

Bel exemple du renforcement de sa présence à l'international, Pôle emploi, avec le GIP International, occupe un rôle central depuis 2012 dans un projet de jumelage institutionnel avec la Serbie. Cette dernière a récemment obtenu le statut de candidat officiel pour devenir État membre de l'Union européenne. À ce titre, elle doit adopter les standards européens. Ce projet est financé par l'Union européenne à hauteur de 2 millions d'euros. Il mobilise plus de 1 000 jours d'expertise française, suédoise et roumaine ainsi que la présence d'une conseillère résidente jumelage, collaboratrice de Pôle emploi, pour les deux années du projet.

Une influence incontournable à l'échelle européenne

Pôle emploi a également largement développé sa contribution aux projets sous financements multilatéraux provenant en particulier de l'Union européenne. Depuis la création de Pôle emploi, son poids au plan européen, l'élargissement de son offre de services, son expérience de la fusion, sa politique d'influence ont contribué à faire de lui un Service Public d'Emploi incontournable dans le champ des projets européens. Quatre projets importants sont actuellement en cours avec la Tunisie, la Serbie, le Maroc et l'Algérie.

Une TEAM à l'œuvre en Mauritanie

L'Agence nationale pour l'emploi des jeunes (ANAPEJ) (Mauritanie) a inauguré sa première agence d'emploi à Nouakchott, en décembre 2013. Un second site verra le jour à Nouadhibou en 2014. Portée par Pôle emploi et cofinancée par la Commission européenne, cette réalisation s'inscrit dans le cadre du projet TEAM qui vise à accompagner les Services Publics d'Emploi (SPE) de Tunisie, d'Égypte, d'Algérie, du Maroc et de Mauritanie dans la mise en place d'une offre de services destinée à la gestion des migrations légales de main-d'œuvre en Afrique du Nord.

BENCHMARK INTERNATIONAL

La réalisation de benchmarks et l’organisation d’échanges de pratiques permettent le suivi des évolutions des choix stratégiques, de l’offre de services et des fonctionnements des Services Publics d’Emploi étrangers. La connaissance et la compréhension des innovations qui concernent nos homologues, ainsi que de leurs résultats et de leurs performances contribuent à moderniser Pôle emploi. Les sujets clés en 2013 : les évolutions de l’offre de services aux entreprises, les interventions en faveur des jeunes, les leviers de performance dans les SPE.

Une démarche renouvelée de benchmark international

De longue date, Pôle emploi entretient des relations d’opérateur à opérateur avec les principaux Services Publics d’Emploi à l’étranger. Parmi les pays et les régions avec lesquels Pôle emploi a engagé des relations bilatérales étroites et privilégiées figurent l’Allemagne, la Suède, l’Italie, la Belgique, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et le Québec.
De nombreuses initiatives ont déjà été formalisées : échanges de conseillers, conventions de mise à disposition d’outils, participations conjointes à des actions de coopération multilatérale vis-à-vis des Services Publics d’Emploi de pays tiers, réalisation de benchmarks approfondis, constitution d’un groupe de réflexion réunissant des chercheurs européens spécialistes des Services Publics d’Emploi.

Des échanges européens privilégiés

La Commission européenne anime chaque semestre le réseau européen des Services Publics d’Emploi. Des groupes de travail dédiés aux échanges de pratiques, activités et évolutions des Services Publics de l’Emploi, sont organisés pour alimenter les travaux liés à la mise en œuvre de la stratégie Europe 2020. L’année 2013 a été consacrée à préparer une décision conjointe du Parlement et du Conseil européens afin de formaliser le réseau des chefs des SPE. Ce nouveau cadre sera mis en place au second semestre 2014.

Participation à l’Association Mondiale des Services d’Emploi Publics

Pôle emploi est très actif dans le cadre des travaux conduits par l’Association Mondiale des Services d’Emploi Publics (AMSEP), qui permettent d’élargir le regard sur les Services Publics d’Emploi au-delà du seul contexte européen. Aujourd’hui, près de 95 Services Publics d’Emploi dans tous les pays du monde sont membres de cette association. La France a occupé la présidence de l’AMSEP pendant 6 ans, jusqu’en juin 2012. Depuis cette date, le directeur général de Pôle emploi, Jean Bassères, partage la vice-présidence de la région Europe avec la directrice générale du SPE de Croatie.
Les objectifs de l’AMSEP sont les suivants :
- constituer une plateforme pour échanger des expériences et partager des informations utiles aux évolutions des Services Publics d’Emploi (SPE) ;
- faciliter la coopération et l’assistance technique en faveur des SPE dans toutes les régions du monde ;
- promouvoir les intérêts communs des SPE auprès des autorités nationales et internationales.

ENJEU 2014

L’EUROPE S’ENGAGE POUR UNE « GARANTIE EUROPÉENNE POUR LA JEUNESSE ». La prochaine conférence se déroulera en Italie fin 2014, au cours du semestre de présidence italienne du Conseil de l’Union européenne, et après la nomination du nouveau commissaire chargé de l’Emploi. Elle réunira les chefs de gouvernements, les ministres de l’Emploi et les chefs des Services Publics d’Emploi. Pour ces derniers, il s’agira d’établir les premiers bilans de mise en œuvre concernant l’adaptation de l’offre de services et le développement des partenariats.

MISSIONS, GOUVERNANCE

SIX MISSIONS POUR GUIDER NOS ACTIONS

La loi relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi pose les principes organisationnels de Pôle emploi qui a pour mission de :

1- Prospecter le marché du travail, développer une expertise sur l'évolution des emplois et des qualifications, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle.

2- Accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, prescrire toute action utile pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité, favoriser leur reclassement et leur promotion professionnelle, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.

3- Procéder aux inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi, tenir celle-ci à jour, assurer à ce titre le contrôle de la recherche d'emploi.

4- Indemniser pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État.

5- Recueillir, traiter, diffuser et mettre à la disposition des services de l'État et de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

6- Mettre en œuvre toutes les autres actions qui lui sont confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'Unédic en relation avec sa mission.

L'établissement agit en collaboration avec les instances territoriales intervenant dans le domaine de l'emploi, en particulier les maisons de l'emploi, ainsi qu'avec les associations nationales et les réseaux spécialisés d'accueil et d'accompagnement par des partenariats adaptés.

Mode de gouvernance

Un conseil d'administration de 18 membres – nommés par arrêté du ministre chargé de l'Emploi pour trois ans renouvelables – administre Pôle emploi.
Il se compose de :

- cinq représentants de l'État ;
- cinq représentants des organisations syndicales de salariés interprofessionnelles représentatives au niveau national (CFDT, CFE/CGC, CFTC, CGT et CGT/FO) ;
- cinq représentants des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel (CGPME, MEDEF et UPA) ;
- deux personnalités qualifiées ;
- un représentant des collectivités territoriales.

Le conseil d'administration élit le président en son sein. Il est assisté par un vice-président chargé du comité d'audit et des comptes et par un vice-président chargé du comité d'évaluation.

Des instances paritaires régionales veillent à la bonne application de l'accord d'assurance chômage. Composée de cinq membres du collège des salariés et de cinq membres du collège des employeurs, chaque instance est consultée sur la programmation régionale des interventions de Pôle emploi.

L'État et l'Unédic financent Pôle emploi. Une convention tripartite est conclue. Elle fixe les priorités pour trois ans et définit les engagements de chacun des signataires.

BUDGET

DES COMPTES CERTIFIÉS

Les comptes de Pôle emploi ont de nouveau été certifiés sans réserve en 2013, dans un contexte de réduction des délais de clôture. En effet, par rapport aux comptes de 2009, le conseil d'administration a approuvé les comptes de 2013 trois mois plus tôt.

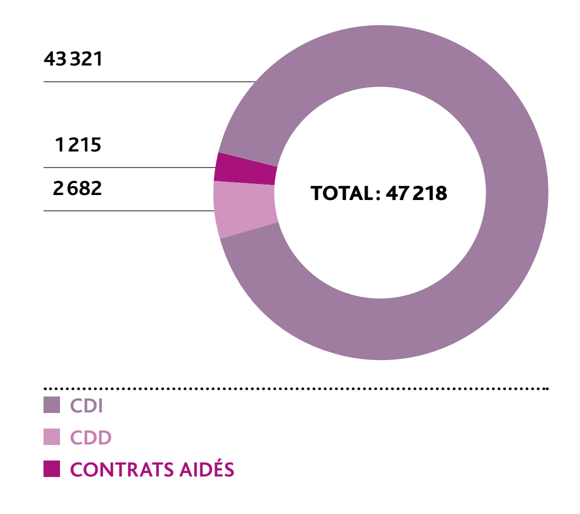
SYNTHÈSE DES DÉPENSES 2013	RÉALISÉ EN 2013 EN K€
SECTION 3 : INTERVENTIONS	
AIDES	525 066
Aides à la mobilité	83 175
Aides au développement de compétences	428 548
Aides à l'embauche	13 343
PRESTATIONS EXTERNALISÉES	304 601
AUTRES	7 033
TOTAL DES CHARGES DE LA SECTION 3	**836 700**
SECTION 4 : FONCTIONNNEMENT	
RESSOURCES HUMAINES	3 002 021
LOYERS ET CHARGES LOCATIVES	273 675
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	574 269
FRAIS DE GESTION	48 883
CHARGES FINANCIÈRES ET CHARGES EXCEPTIONNELLES	4 405
TOTAL DES CHARGES DE LA SECTION 4 *	**3 903 254**

* hors dotations aux provisions et amortissements.

INVESTISSEMENTS	**124 441**
TOTAL DES SECTIONS 3 ET 4 ET INVESTISSEMENTS	**4 864 395**

EFFECTIFS 2013

Réalisation moyenne en équivalent temps plein travaillé (ETPT).



SIX PRIORITÉS STRATÉGIQUES





FAIRE PLUS POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

PRIORITÉ 1



AGIR EN PROXIMITÉ AVEC NOS PARTENAIRES

PRIORITÉ 2



SIMPLIFIER ET METTRE LE COLLECTIF AU CŒUR DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

PRIORITÉ 3



ÊTRE PLUS ATTENTIFS AUX RÉSULTATS DE NOTRE ACTION

PRIORITÉ 4



INNOVER POUR AMÉLIORER NOS SERVICES ET VALORISER NOS EXPERTISES

PRIORITÉ 5



FAIRE LE PARI DE LA CONFIANCE

PRIORITÉ 6

MAI 2014



